



Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti

Ufficio per la Regolazione dei Servizi Ferroviari
IL RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO

PROT. 878/05/URSF

RELAZIONE PER IL DIRETTORE DELL'UFFICIO PER LA REGOLAZIONE DEI SERVIZI FERROVIARI

OGGETTO: Ricorso ex art. 37, comma 3, del D.Lgs. 188/2003, presentato da Nuovo Trasporto Viaggiatori S.p.A. (NTV) c/Rete Ferroviaria Italiana S.p.A. (RFI) in data 9 gennaio 2013, inerente il mancato recepimento - da parte di RFI - di una serie di richieste dell'IF finalizzate a garantire la corretta informazione al pubblico in relazione allo svolgimento del proprio servizio di trasporto ferroviario di passeggeri su linee ad AV, e al carattere discriminatorio della condotta tenuta da RFI nei confronti di NTV.

Avvio del procedimento istruttorio relativo al ricorso in data 15 febbraio 2013 con nota n. 134/5/URSF.

I. - LE PARTI

- **Nuovo Trasporto Viaggiatori S.p.A.** (di seguito **NTV**) è un'impresa ferroviaria (di seguito IF) privata che opera nel trasporto ferroviario passeggeri ad Alta Velocità (di seguito AV). NTV è stata creata nel dicembre 2006 dagli imprenditori Luca Cordero di Montezemolo, Diego Della Valle, Gianni Punzo e Giuseppe Sciarrone. Nel giugno 2008 si sono aggiunti Intesa Sanpaolo, Alberto Bombassei, Generali Financial Holdings e SNCF S.A., e nel gennaio 2009 Isabella Seragnoli. NTV con sede legale in Roma, Viale del Policlinico, 149/B - Partita IVA e C.F. 09247981005. Il servizio commerciale proposto da NTV, con una flotta di treni denominati "*Italo*", prevede un'offerta che raggiunge diverse città italiane, tra cui tutte quelle servite dalle linee ferroviarie ad Alta Velocità. (fonte www.ntvspa.it).
- **Rete Ferroviaria Italiana S.p.A.** (di seguito **RFI**), società appartenente al gruppo facente capo alla Holding Ferrovie dello Stato Italiane S.p.A. (FSI), è il Gestore dell'infrastruttura ferroviaria nazionale italiana (di seguito GI), in virtù dell'atto di concessione di cui al D.M. 138/T del 31 ottobre 2000 e s.m.i., che disciplina i rapporti fra lo Stato (concedente) e RFI (concessionario). RFI, con sede legale in Roma - Piazza della Croce Rossa, 1 - Codice fiscale 01585570581 e Partita IVA 01008081000. In attuazione delle Direttive comunitarie n. 12, 13 e 14 del 2001, il Decreto Legislativo n. 188 del 2003 ha confermato al Gestore dell'Infrastruttura la sua missione, delineandone le diverse aree di responsabilità (fonte www.rfi.it).

II. - I FATTI

Premessa

NTV ed RFI in data 17 gennaio 2008 hanno sottoscritto, ai sensi dell'art. 23 del D.Lgs. 188/2003, un **Accordo Quadro** (AQ) avente ad oggetto la capacità, in termini di tracce e servizi, sull'infrastruttura ferroviaria nazionale, cui hanno fatto seguito un atto modificativo ed un atto integrativo, entrambi in data 18 febbraio 2010, ed un ulteriore accordo quadro integrativo in data 8 febbraio 2012.

L'allegato B all'Accordo Quadro prevede inoltre che su richiesta di NTV, RFI assicuri - in prossimità delle stazioni di origine e destino - l'accesso e l'utilizzo di binari idonei, in quantità e qualità, a: sosta, ricovero e deposito di materiale rotabile; oltre che per l'accesso e l'utilizzo di ogni altra infrastruttura tecnica necessaria per pulizia, rifornimento e piccole manutenzioni, nel rispetto dei criteri di equità e non discriminazione previsti, oltre che dalla normativa comunitaria, anche dal D.Lgs. 188/2003.

Le parti (RFI e NTV) hanno integrato l'allegato B dell'Accordo Quadro con l'allegato B bis, contenente gli interventi per adeguare e potenziare la capacità degli impianti e delle stazioni ivi indicati, rendendoli funzionali alle maggiori esigenze di trasporto dell'impresa ferroviaria, oltre che coerenti con il programma di esercizio di cui all'allegato A bis.

L'AQ prevede poi, nell'ipotesi in cui si verificasse l'impossibilità per RFI di completare gli interventi nei tempi stabiliti dall'allegato A bis dell'Accordo Quadro, che il GI dovrà comunque porre in essere ogni ragionevole sforzo al fine di individuare soluzioni transitorie idonee al pieno svolgimento del servizio commerciale di NTV.

Con l'AQ RFI ha assicurato ad NTV, tra l'altro, la disponibilità della capacità, nei termini richiamati nell'Allegato A, per una durata di anni 10 (a decorrere dal 12 dicembre 2010 fino al 12 dicembre 2020). NTV ha avviato le proprie attività in data 28 aprile 2012.

NTV ha dichiarato di essere pervenuta, a seguito di interlocuzione diretta con GS e CS a formali accordi in ordine agli spazi da destinare all'assistenza dei propri viaggiatori all'interno delle stazioni rispettivamente gestite da tali società.

Per le richieste ulteriori dell'IF, il GI si è impegnato, nell'ambito delle proprie competenze, a soddisfare contrattualmente le nuove e sopraggiunte richieste.

La società Nuovo Trasporto Viaggiatori S.p.A. (NTV) ha inoltrato all'URSF - in data 9 gennaio 2013 (nota prot. 13/009.03/P) - il ricorso in oggetto contro la società Rete Ferroviaria Italiana S.p.A. (RFI).

Il ricorso de quo fa parte di un insieme di 7 ricorsi, presentati contestualmente a quest'Ufficio da NTV, aventi ad oggetto specifiche problematiche relative all'accesso e all'utilizzo dell'infrastruttura ferroviaria nazionale.

L'URSF si è immediatamente attivato, constatata la varietà e la complessità delle problematiche evidenziate dalla ricorrente, contattando le due società (NTV ed RFI) per verificare preliminarmente - per le vie brevi - lo stato delle questioni sollevate al fine di verificare la possibilità di giungere ad una conciliazione globale sul contenzioso in atto.

Dopo tale preliminare attività istruttoria, l'URSF ha proposto alle società un incontro presso i propri uffici per esperire un tentativo di conciliazione.

In data **05 febbraio 2013**, alle ore 17.00, si è quindi tenuto - presso la sede dell'URSF - un primo incontro con i rappresentanti del gestore dell'infrastruttura RFI e dell'impresa ferroviaria NTV, durante il quale si è data informazione che la riunione era convocata preliminarmente all'avvio formale da parte dell'URSF di procedimenti istruttori volti all'accertamento dell'esistenza delle violazioni segnalate da NTV.

L'URSF ritiene infatti che - nell'ottica di una più semplice e rapida, qualora possibile, risoluzione delle controversie - ogni attore in gioco possa, prima del formale avvio di un procedimento istruttorio, illustrare dettagliatamente le proprie posizioni, anche in contraddittorio con la controparte, al fine di poter eventualmente pervenire a una soluzione condivisa delle problematiche rilevate.

Tale attività di conciliazione è stata esperita quindi nell'interesse complessivo del mercato del trasporto ferroviario.

Al termine della suddetta riunione, dopo le dichiarazioni ed i chiarimenti forniti da codeste società su ogni singola tematica affrontata, l'URSF ha formulato una proposta di conciliazione complessiva finalizzata a risolvere il contenzioso.

Le Parti, preso atto delle rispettive posizioni e della proposta dell'URSF sull'insieme delle questioni oggetto di contestazione, si sono dichiarate disponibili ad approfondire con le proprie strutture interne ogni singola tematica e a fissare un nuovo incontro presso l'URSF per la ratifica di un eventuale auspicabile accordo.

Il secondo incontro si è tenuto il giorno **14 febbraio 2013**, alle ore 17.00 presso la sede di quest'Ufficio.

Durante tale riunione, e a seguito degli approfondimenti e delle verifiche effettuate dalle Parti, è emersa l'impossibilità di giungere ad una conciliazione globale sul contenzioso in atto, e pertanto l'URSF, preso atto dell'esito negativo del tentativo di conciliazione, ha comunicato a codeste società di dover procedere con il formale avvio dei procedimenti istruttori relativi ai ricorsi presentati dall'IF NTV.

Descrizione sintetica dei documenti pervenuti ed analizzati in fase istruttoria, relativi al ricorso de quo, in ordine rigorosamente temporale.

NTV, con il ricorso inoltrato all'URSF in data **9 gennaio 2013** (nota prot. 13/009.03/P) ha sinteticamente esposto e richiesto quanto segue.

Nel corso dei primi mesi di attività l'IF NTV ha riscontrato criticità che ostacolerebbero l'equa messa a disposizione dell'infrastruttura ferroviaria e, conseguentemente, l'efficace ed economico sfruttamento della rete.

Con nota prot. 12/303.02/P del **29 ottobre 2012** NTV ha sottoposto al GI i “ritorni di esperienza” maturati nel corso del primo periodo di attività commerciale, indicando una serie di interventi, utili per il migliore espletamento del servizio, con riferimento ad aspetti infrastrutturali e gestionali nonché ad aspetti connessi all'informazione al pubblico ed alla visibilità di NTV negli atri di stazione.

Per quanto concerne il ricorso in esame NTV - con la suddetta nota - ha sollecitato una serie di adempimenti ed interventi necessari sia per implementare il sistema di informazione al pubblico e per garantire la propria visibilità negli atri di stazione, sia per consentire l'attività commerciale di vendita dei biglietti attraverso le apposite biglietterie self-service:

- **Tutte le stazioni del network NTV:** richiesta di apposizione/aggiornamento della segnaletica fissa di orientamento ai viaggiatori e installazione dei monitor “posizione carrozza” sui marciapiedi, ad oggi sprovvisti, utilizzati dai servizi commerciali di NTV;
- **Stazione di Padova:** richiesta di consegna delle aree identificate da RFI nell'atrio principale per l'installazione delle due biglietterie self-service;
- **Stazione di Roma Tiburtina:** richiesta per l'immediata attivazione dei servizi pubblici e commerciali essenziali. Inoltre, NTV ha sollecitato la rimozione delle indicazioni

commerciali esclusive riguardanti i servizi Trenitalia all'ingresso della Stazione, in Piazza Ipogea e sui binari n. 12, 15 e 16, oltre che sui monitor "posizione carrozza".

- **Stazione di Venezia S. Lucia**: NTV ha chiesto di conoscere la disponibilità delle aree ove posizionare le due biglietterie *self-service* nell'atrio principale.
- **Stazione di Bologna Centrale**: richiesta di aree in atrio di stazione ove installare almeno 3 biglietterie *self service* nonché l'apposizione di segnaletica fissa di orientamento ai viaggiatori.

NTV ha evidenziato inoltre che il GI non aveva - alla data del 9 gennaio - fornito alcun riscontro alle richieste, fatta eccezione per la Stazione di Padova.

Tutto ciò premesso NTV ha presentato ricorso all'URSF, ai sensi dell'art. 37 del d.lgs. 8 luglio 2003, n. 188, per i seguenti motivi:

1. Il comportamento inerte arbitrariamente tenuto dal GI in ordine alle domande di NTV è illecitamente preordinato a creare ostacolo all'attività commerciale di NTV, rendendo più gravoso il suo espletamento e preconstituendo inaccettabili difficoltà per la clientela.

NTV si è riservata di promuovere innanzi alle competenti sedi le azioni per il risarcimento dei danni derivanti dall'evidenziata condotta di RFI, e ha proposto ricorso all'URSF in quanto la condotta di RFI - perpetuata nel tempo - produrrebbe limitazioni per l'attività di NTV, creando situazioni di oggettivo ostacolo all'accesso all'infrastruttura.

Gli interventi richiesti da NTV sono diretti a consentire l'effettiva fruizione dell'infrastruttura, garantendo un servizio di qualità ed efficiente, e riguardano in concreto:

- (i) l'identificazione e la consegna di aree idonee, anche per la loro localizzazione all'interno delle stazioni, nelle quali collocare le biglietterie self service;
- (ii) l'apposizione nelle stazioni di segnaletica fissa di orientamento dei viaggiatori;
- (iii) l'installazione dei monitor "posizione carrozza" sui marciapiedi corrispondenti ai binari assegnati al servizio NTV;
- (iv) la rimozione di indicazioni commerciali riguardanti esclusivamente i servizi della concorrente Trenitalia;
- (v) l'attivazione dei servizi pubblici e commerciali essenziali nella Stazione Tiburtina di Roma.

NTV ritiene doverosa e direttamente funzionale alla propria attività commerciale l'assegnazione all'interno delle stazioni di spazi che siano adeguati sia per dimensioni sia per visibilità.

NTV ritiene inoltre che i restanti adempimenti ed interventi sopra indicati siano tutti direttamente correlati sia alle modalità di accesso dell'IF alla rete sia alle condizioni di efficienza del servizio offerto dalla stessa alla clientela: NTV considera pertanto che tali interventi siano obbligatori per il Gestore. L'IF rileva come la condotta del GI - definita "inadempiente" - assuma **carattere discriminatorio**, perché ostacolerebbe e comunque renderebbe più oneroso l'esercizio del servizio svolto da NTV.

2. NTV evidenzia inoltre che l'effettiva apertura del mercato richiede che le Imprese Ferroviarie operanti sulla rete siano messe nelle condizioni di svolgere in maniera efficace, efficiente ed economica il proprio servizio a parità di condizioni rispetto agli altri operatori.

Il Gestore dell'Infrastruttura, in ragione dei propri compiti istituzionali e delle proprie funzioni, dovrebbe quindi non soltanto garantire l'accesso alla rete, ma adoperarsi per rimuovere le criticità che ostacolano o ritardano lo svolgimento delle attività degli operatori del settore.

A tal proposito NTV ritiene che "*l'inerzia*" del GI nel rispondere e la presunta intenzione di non dare seguito agli interventi richiesti, rappresenti un trattamento ingiusto e discriminatorio.

Tale trattamento sarebbe fonte - secondo NTV - di un grave pregiudizio economico a causa dei negativi impatti sia sull'attività di vendita del servizio commerciale di NTV che sulla qualità del medesimo servizio offerto ai viaggiatori. In relazione a tali danni (economici e di immagine) NTV

si è riservata di adire i competenti organi giurisdizionali per il relativo risarcimento nonché di quantificare l'entità dei suddetti danni.

3. NTV chiede di affermare - in applicazione della seguente disciplina di settore - l'illiceità della condotta tenuta da RFI:

(i) ***l'art. 12 del d.lgs. 8 luglio 2003 n. 188***, dopo aver riconosciuto in termini generali alle Imprese Ferroviarie il diritto di accesso alla rete, pone in capo al Gestore dell'Infrastruttura l'obbligo di mettere a disposizione l'infrastruttura e di prestare i connessi servizi «nel rispetto dei principi di non discriminazione e di equità, allo scopo di garantire un'efficiente gestione della rete, nonché di conseguire la massima utilizzazione della relativa capacità»;

(ii) ***l'art. 20, comma 2, del medesimo D.Lgs 188/03*** attribuisce alle Imprese Ferroviarie «il diritto all'accesso ed all'utilizzo, a condizioni eque, non discriminatorie e trasparenti, di: [...] (b) stazioni passeggeri, strutture ed edifici ad esse annessi; ...»;

(iii) gli stessi principi sono poi riprodotti dal **punto 2.3.3.2 del PIR**, il quale impone al GI l'obbligo di «assicurare che l'infrastruttura ferroviaria messa a disposizione delle IF, in normali condizioni di operatività sia accessibile e funzionale nonché qualitativamente idonea, nella globalità, sia in stazioni che in linea, alla ordinata, sicura e puntuale circolazione dei convogli»;

(iv) il Prospetto Informativo della Rete reca un'analitica descrizione dei **servizi obbligatori (punto 5.2.6)** che il Gestore dell'Infrastruttura deve garantire alle Imprese Ferroviarie, fra i quali sono ricompresi quelli riguardanti l'accesso ed utilizzo delle stazioni passeggeri, strutture ed edifici ad esse annessi.

Per le ragioni sopraesposte NTV ha chiesto l'intervento dell'URSF, ai sensi dell'art. 37 del d.lgs. 188 del 2003, come verrà di seguito specificato.

In data **15 febbraio 2013**, con nota prot. 134/5, l'URSF ha comunicato l'avvio del procedimento istruttorio relativo al ricorso in oggetto e nominato il sottoscritto Dott. Alessandro Violi Responsabile del Procedimento.

Ai fini dell'istruttoria del ricorso l'URSF ha richiesto alle parti di fornire - entro 15 giorni dal ricevimento della nota - la seguente documentazione (con esclusione di quanto già acquisito agli atti):

- documentazione intercorsa, sia note ufficiali che e-mail, tra il GI e l'IF NTV relativamente alle richieste formulate dall'IF stessa, con la nota n. 12/303.02/P del **29 ottobre 2012**, di una serie di interventi utili per il miglior espletamento del servizio, con riferimento ad aspetti connessi all'informazione al pubblico ad alla visibilità dell'IF NTV negli atrii delle seguenti stazioni, differenziando le richieste per:
 - Tutte le Stazioni del Network NTV;
 - Stazione di Padova;
 - Stazione di Roma Tiburtina;
 - Stazione di Venezia S. Lucia;
 - Stazione di Bologna Centrale.
- informazioni di dettaglio e comunicazioni relative alle seguenti specifiche richieste di NTV:
 - identificazione e consegna di aree idonee, anche per la loro localizzazione all'interno delle stazioni, nelle quali collocare le biglietterie self-service;
 - apposizione nelle stazioni di segnaletica fissa di orientamento viaggiatori;
 - installazione dei monitor "posizione carrozza" sui marciapiedi corrispondenti ai binari assegnati al servizio NTV;
 - l'attivazione dei servizi pubblici e commerciali essenziali nella Stazione di Roma Tiburtina.

- informazioni circa la presenza di indicazioni commerciali riguardanti esclusivamente i servizi AV dell'impresa ferroviaria Trenitalia e relative autorizzazioni concesse alla medesima IF dal GI anche per il tramite di altro Gestore di Stazione;
- indicazione da parte del GI, relativamente all'installazione di monitor "posizione carrozza" per treni AV, degli specifici interventi:
 - realizzati nel biennio 2011-2012, con indicazione della fonte di finanziamento utilizzata all'interno del Contratto di Programma;
 - di prossima realizzazione, o comunque individuati ed eventualmente programmati nei prossimi aggiornamenti del Contratto di Programma 2012-2016;
- stima di massima dei costi (sia complessivo che per banchina "tipo" per fermata treni AV) previsti per la realizzazione dei singoli interventi di installazione di monitor "posizione carrozza" richiesti da NTV (con la suddetta nota del 29 ottobre 2012) a cura del GI;
- documentazione relativa a procedure standardizzate ed eventuali autorizzazioni/nullaosta necessari - qualora formalizzati da RFI o da altro Gestore delle Stazioni - per la richiesta di spazi all'interno delle stazioni;
- ogni altra eventuale informazione, documentazione o valutazione che si ritenga utile fornire ai fini dell'istruttoria di cui trattasi.

A seguito dell'avvio del provvedimento istruttorio relativo al ricorso in oggetto con la suddetta nota n. 134/5/URSF del **15 febbraio 2013**, l'URSF ha ricevuto, in data **28 marzo 2013**, la relativa documentazione, rispettivamente da NTV e da RFI.

Di seguito una sintesi della nota NTV n. 13/087.01/P del 28 marzo 2013 e relativi allegati

NTV, con la successiva nota n. 13/087.01/P del **28 marzo 2013**, di risposta alla nota n. 134/5/URSF del **15 febbraio 2013** di apertura del procedimento, ha comunicato quanto segue.

In data **18 gennaio 2013**, successivamente alla presentazione del ricorso, RFI ha riscontrato la comunicazione inviata da NTV in data 29 ottobre 2012 con la quale l'IF sottoponeva al GI i "ritorni di esperienza" maturati nel corso del primo periodo di attività commerciale e sollecitava importanti interventi infrastrutturali e gestionali, non solo relativi agli aspetti dell'informazione al pubblico ed alla visibilità di NTV negli atrii di stazione. Nella nota il GI ha rappresentato una serie di circostanze dalle quali emergerebbe l'avvenuto recepimento delle richieste avanzate dall'IF.

NTV ha invece ritenuto necessario fornire all'URSF le seguenti precisazioni per dimostrare il persistente inadempimento del GI in ordine ai temi oggetto del presente procedimento.

1. l'avvenuto adeguamento del software dei monitor "*posizione carrozza*" - comunicato dal GI con la nota del 18 gennaio - non è sufficiente a superare le problematiche rappresentate, risultando tuttora esistenti significative differenze rispetto alle comunicazioni all'utenza fornite con riferimento al servizio prestato da Trenitalia.
Infatti mentre per la segnaletica utilizzata da NTV, il predetto adeguamento consente l'utilizzo di monitor che indicano soltanto il numero della carrozza, l'analogo servizio offerto a Trenitalia fornisce informazioni dettagliate anche sull'identificativo dell'ambiente di ciascuna carrozza (ad esempio indicando la presenza di ulteriori servizi a favore dell'utenza quali quelli per passeggeri a mobilità ridotta).
NTV quindi non valuta positivamente l'attività posta in essere da RFI quale recepimento delle richieste formulate dalla stessa IF.

In relazione alla manifestata impossibilità di installare nuovi monitor in prossimità di ulteriori binari a causa di assenza di copertura economica, NTV ricorda che RFI ha l'obbligo di rinnovare e adeguare l'infrastruttura ferroviaria, assicurandone l'accessibilità e la funzionalità, in condizioni di non discriminazione.

2. Relativamente alla segnaletica fissa di orientamento, NTV ritiene che le argomentazioni fornite dal GI ignorino il reale contesto fattuale di riferimento in ordine alle funzioni ed ai prodotti riferibili a ciascuna IF.

La soluzione individuata da RFI – fornitura di “informazioni neutre”, evitando l'esposizione nelle proprie postazioni di loghi di specifici prodotti delle Imprese Ferroviarie – non terrebbe conto delle (diverse) peculiarità che caratterizzano l'offerta di ciascun operatore. Al riguardo NTV rileva che, a differenza di Trenitalia (che si avvale di una biglietteria tradizionale), la stessa IF vende i propri biglietti in Stazione soltanto tramite biglietterie *self service*.

Conseguentemente la segnaletica relativa all'ubicazione delle biglietterie, pur essendo asseritamente neutra, fornisce – a parere di NTV - invece, indicazioni specifiche con esclusivo riferimento al servizio offerto da Trenitalia - e costituisce, dunque, evidente discriminazione rispetto all'attività commerciale svolta da NTV.

La stazione Tiburtina è l'unica eccezione in quanto il GI, dopo diversi solleciti di NTV (con i quali si era, tra l'altro, segnalato il fatto che Trenitalia S.p.A. avesse già installato propri totem informativi) ha autorizzato “ma in via provvisoria” il posizionamento di analoghi totem informativi.

3. Relativamente alle problematiche connesse alla richiesta di spazi per l'installazione di biglietterie *self service*, NTV ritiene del tutto inadeguata, rispetto alle proprie richieste, l'avvenuta consegna delle aree presso le stazioni di Padova e Bologna.

Per quanto riguarda la stazione di Bologna NTV informa che, a fronte della richiesta di installare nell'atrio principale almeno 4 biglietterie *self service*, è stata consentita l'installazione di una sola biglietteria *self service*, che risulta del tutto insufficiente specie in considerazione dei ben più ampi spazi concessi a Trenitalia.

Con la documentazione fotografica allegata NTV evidenzia come l'atrio principale della stazione di Bologna sia integralmente occupato dalle biglietterie automatiche di Trenitalia – che possiede, peraltro, anche la biglietteria fissa – mentre la singola postazione riconosciuta a NTV è ubicata in una posizione completamente defilata dell'atrio stesso.

NTV svolge analoghe considerazioni relativamente alla stazione di Padova, ove delle tre biglietterie richieste, una è stata concessa in una posizione prossima a “Casa Italo”, rendendone, secondo l'IF, assolutamente inutile l'installazione.

NTV ritiene quindi che la situazione descritta - limitando la visibilità dell'IF nei principali luoghi di flusso dei viaggiatori - impedisce l'effettiva apertura alla concorrenza del settore ferroviario.

4. Per quanto riguarda le problematiche segnalate in ordine alla mancata attivazione dei servizi commerciali presso la stazione di Roma Tiburtina, NTV ribadisce che l'attivazione dei necessari servizi pubblici e commerciali costituisce una condizione necessaria per consentire la compiuta fruizione del Terminal da parte dell'utenza.

Al contrario, la stazione di Roma Tiburtina è ancora priva dei necessari servizi minimi essenziali risultando, da un punto di vista qualitativo e funzionale, assolutamente inadatta a fornire i dovuti servizi all'utenza.

NTV sostiene come la mera comunicazione della progressiva apertura dei servizi commerciali – peraltro in assenza di puntuali scadenze temporali – non sia sufficiente a superare i rilievi più volte formulati da NTV.

NTV conclude la nota affermando che la condotta di RFI, oggetto del ricorso depositato il 9 gennaio 2013, è fonte per l'IF di un grave danno economico la cui quantificazione è riportata nel documento allegato n. 9.

Relativamente alla documentazione fornita, si evidenzia come NTV abbia più volte richiesto al GI, a partire dal gennaio 2012, spazi nelle stazioni sia per fornire informazioni relative all'attività del nuovo operatore ferroviario che per le installazioni a servizio dell'utenza (Casa Italo, biglietterie). NTV in particolare ha richiesto al GI di dare pari visibilità e neutra informazione in merito ai diversi servizi/vettori presenti nelle stazioni indicando, ovunque siano esposti cartelli segnaletici in favore di Trenitalia (ad esempio biglietterie, FrecciaClub, Assistenza ai viaggiatori) equivalente e corrispondente segnaletica in favore dei servizi offerti dell'IF NTV.

Con nota del **7 maggio 2012** NTV rileva come ancora non abbia ancora ricevuto l'autorizzazione ad installare le biglietterie self-service nell'atrio principale della stazione di Bologna e lungo il muro esterno adiacente "Casa Italo", nonostante la richiesta originaria risalga al 19 novembre 2010 e considerato che Trenitalia ha occupato l'intero atrio con 16 biglietterie automatiche.

RFI, con nota del **21 maggio 2012**, informa - nelle more della definizione di criteri equi di assegnazione alle IF di spazi nelle stazioni per le necessarie attività verso la clientela, "*ispirati a principi di proporzionalità rispetto ai volumi di servizio ferroviario sviluppato in ogni specifica stazione*" – di aver individuato nell'atrio principale della stazione di Bologna una postazione funzionale all'installazione di una biglietteria self-service di NTV (già richiesta con nota del gennaio 2012).

Nella stessa nota RFI dà informazione di aver riscontrato (con nota del 15 maggio 2012) una ipotesi progettuale presentata da Grandi Stazioni e finalizzata a dar corso alle richieste avanzate da NTV riguardo il posizionamento di Totem e segnaletica di orientamento presso le stazioni AV, rappresentando:

- l'intendimento di RFI di introdurre alcune prescrizioni di adeguamento della segnaletica fissa di indicazione dei servizi presenti in stazione sulla base di principi di assoluta neutralità informativa nelle postazioni dedicate a tale funzione, e di non convenire quindi sulla possibilità di installare cartellonistica di orientamento personalizzata dovendo la stessa risultare anonima e limitarsi a fornire indicazioni verso una funzione e non verso un operatore specifico;
- di concordare, relativamente ai totem informativi, sulla proposta di Grandi Stazioni che prevede di apporre in ambito stazione totem con planimetria indicante l'IF e l'esatta ubicazione ove la stessa offre determinati servizi (es. biglietteria, accoglienza).

Relativamente all'allegato n. 7, si evidenzia che NTV – in data **11 ottobre 2011** – ha richiesto un sopralluogo alla società CentoStazioni per individuare, presso le stazioni di Padova e Salerno spazi necessari all'installazione delle biglietterie self-service.

Da email della società CentoStazioni, si evince che la procedura di assegnazione delle aree presso la stazione di Padova – alla data del 27 settembre 2012, e quindi dopo quasi 1 anno circa dalla richiesta di NTV – era ancora in corso.

Inoltre, con nota del **30 gennaio 2013**, NTV lamenta il fatto che – nonostante avesse effettuato specifica richiesta nel gennaio 2012 – di non aver ancora avuto riscontro da parte di RFI in merito alla possibilità di disporre presso la stazione di Roma Tiburtina di adeguata segnaletica informativa (mentre l'incumbent Trenitalia avrebbe già installato in vari punti della stazione i propri totem informativi).

Infine NTV ha effettuato uno studio (allegato n. 9 alla nota del 28 marzo 2012) per la valutazione del danno economico derivante, secondo l'IF, da:

- mancata o ritardata assegnazione di aree per il posizionamento delle biglietterie self-service di NTV negli atri principali /o di maggior affluenza dei viaggiatori, nelle stazioni di Padova, Bologna C.le e Venezia S.Lucia;
- mancata o inefficace apposizione/aggiornamento della segnaletica fissa di orientamento ai viaggiatori in tutte le stazioni del network NTV;
- mancata attivazione dei servizi pubblici e commerciali essenziali nella nuova stazione AV di Roma Tiburtina.

Di seguito una sintesi della nota RFI n. RFI-AD\A0011\P\2013\0000287 del 28 marzo 2013 e relativi allegati

RFI con nota n. RFI-AD\A0011\P\2013\0000287 del **28 marzo 2013**, sempre in risposta alla nota n. 134/5/URSF del **15 febbraio 2013** di apertura del procedimento, ha comunicato quanto segue.

Preliminarmente RFI eccepisce l'infondatezza e il carattere strumentale delle doglianze e delle pretese prospettate da NTV nel ricorso.

Con riferimento alla questione concernente il posizionamento di ***biglietterie self-service, desk mobili e totem informativi*** il GI rileva che le attività propedeutiche e successive all'allocazione dei relativi spazi si sostanziano in un'interlocuzione che vede a vario titolo coinvolti le imprese ferroviarie richiedenti, RFI e i **Gestori delle Stazioni**, cui compete lo "sfruttamento economico" delle aree.

In particolare, l'intervento di RFI riguarda la preventiva autorizzazione circa la messa in disponibilità degli spazi di cui trattasi, laddove si rende necessario una verifica di compatibilità del posizionamento delle menzionate apparecchiature con le esigenze di sicurezza, di funzionalità dell'esercizio ferroviario, nonché di corretto afflusso/deflusso degli utenti di stazione.

Tale iter autorizzativo è avvenuto, per NTV così come per Trenitalia, attraverso scambi di corrispondenza, ovvero - in taluni casi - direttamente per il tramite di sopralluoghi congiunti.

Il GI ritiene che il processo autorizzativo, indipendentemente dalle modalità con cui si è estrinsecato, ha avuto e ha quale unico fine quello di addivenire ad una corretta e sicura allocazione delle aree e non quello di precluderne o limitarne l'utilizzazione da parte delle imprese ferroviarie richiedenti.

RFI afferma inoltre che le esigenze di NTV sono state - senza alcun pregiudizio e/o discriminazione - "quantitativamente e qualitativamente soddisfatte".

In merito alla richiesta formulata dall'URSF relativamente alle **indicazioni commerciali riguardanti esclusivamente i servizi AV di Trenitalia**, RFI informa che nelle stazioni interessate dalla concomitante presenza di Trenitalia medesima e NTV, la distribuzione degli spazi dedicati alle biglietterie self service, ai totem informativi e ai desk mobili risulta essere - in attesa di una specifica regolamentazione - coerente con le rispettive dimensioni e volumi di servizio delle due imprese ferroviarie e, comunque ampiamente idonee - a parere di RFI - a garantire la piena visibilità senza alcun pregiudizio e/o discriminazione.

Per quanto attiene la **segnaletica fissa di orientamento** RFI si è data e, conseguentemente, ha attuato la regola in base alla quale la fornitura di informazioni deve essere improntata a **criteri di neutralità**, evitando quindi l'esposizione nelle proprie postazioni di loghi e/o brand di specifici prodotti delle imprese ferroviarie, limitandosi quindi ad indicare le funzioni generiche allocate in stazione. I servizi specifici offerti dagli operatori ferroviari sono, tuttavia, presenti in appositi totem informativi del gestore.

Sempre con la citata nota del 18 gennaio 2013, RFI si era anche espressa in ordine alla questione concernente i **monitor “posizione carrozze”** evidenziando come, da tempo, il GI ha adeguato i software già esistenti, rendendoli efficacemente fruibili rispetto alla differente lunghezza dei materiali rotabili delle diverse imprese ferroviarie.

Il predetto adeguamento ha comportato una spesa per RFI pari a complessivi 233.000,00 euro, di cui:

- Euro 188.000,00 sul progetto n. 1348 “Sistemi Informativi Circolazione (SIC)” (riga A2010 del Contratto di Programma);
- Euro 45.000,00 sul progetto n. 1569 “Evoluzione tecnologica sistemi distribuiti” (riga A2010 del Contratto di Programma).

RFI informa quindi che - a causa della mancanza di copertura economica - non sono al momento previste installazioni di nuove periferiche in prossimità di binari allo stato sprovvisti di monitor, ad eccezione degli interventi di *brandizzazione* di prossima realizzazione nell’ambito della nuova stazione di Roma Tiburtina, fruibili per la generalità delle IF.

Per quanto riguarda i costi previsti per l’attrezzaggio con monitor di un binario, RFI dichiara che la stima di massima ammonta a circa 350.000,00 euro, importo comunque variabile a seconda della necessità di cablaggi e di nuovi collegamenti per singolo impianto.

Infine, per quanto attiene le richieste informazioni riguardanti la **Stazione di Tiburtina**, RFI ribadisce che le attività concernenti l’attivazione degli spazi commerciali e dei servizi pubblici rientra nella competenza di Grandi Stazioni quale soggetto affidatario della gestione del complesso di stazione e che, comunque, l’apertura degli esercizi commerciali avverrà progressivamente nel corso del corrente anno per giungere, **a fine 2013, ad un’operatività quasi totale**.

Con l’allegato n. 1 alla nota del 28 marzo 2013 RFI fornisce la documentazione riguardante la messa in disponibilità a Trenitalia di aree destinate al posizionamento di strumenti di vendita/informativi.

Per quanto riguarda la stazione di Milano C.le, con nota del 6 ottobre 2010 la società GrandiStazioni informa RFI che, a seguito di richiesta di Trenitalia, verranno installate delle emettitrici automatiche di biglietti e contestualmente segnala la presenza di emettitrici già installate ma prive di autorizzazione da parte del GI. Con la stessa nota GrandiStazioni richiede formale autorizzazione per le nuove emettitrici e la regolarizzazione di quelle già installate.

RFI risponde in data 21 ottobre 2010, autorizzando l’installazione delle nuove emettitrici e regolarizzando quelle già installate ma prive di autorizzazione.

Stessa procedura viene seguita da GrandiStazioni per l’installazione di nuove emettitrici nella stazione di Venezia S. Lucia, mentre per altre stazioni (Genova Principe e Brignole) la medesima società informa della futura installazione di nuove emettitrici automatiche, garantendo il rispetto della sicurezza e della gestibilità delle emergenze, ma non richiede alcun “nullaosta” o autorizzazione a RFI.

Per quanto concerne alcune stazioni gestite dalla società CentoStazioni (Padova, Padova, Milano Rogoredo e Porta Garibaldi, Salerno), RFI fornisce copia dei verbali di consegna/consistenza locali siglati dal Gestore di Stazione e dall’IF Trenitalia.

Con l’allegato 2 RFI fornisce la documentazione riguardante la messa in disponibilità a NTV di aree nelle stazioni destinate al posizionamento di strumenti di vendita/informativi (desk mobili).

In tale documentazione RFI fornisce l’autorizzazione a posizionare i Desk Mobili in varie stazioni (indicandone l’esatto posizionamento mediante planimetrie di stazione) e invitando NTV a contattare direttamente le società GrandiStazioni e CentoStazioni per la definizione degli aspetti contrattuali.

Con l'allegato 3 RFI fornisce copia della corrispondenza relativa all'adeguamento della segnaletica di stazione inerente i servizi offerti dalle imprese ferroviarie.

Con nota del 7 maggio 2012 la società GrandiStazioni, in risposta alle richieste di NTV di posizionare totem informativi fissi presso i principali ingressi delle stazioni, ha elaborato un'ipotesi progettuale che riguarda:

- l'utilizzo di messaggi segnaletici fissi di tipo temporaneo per le stazioni attualmente in fase di riqualifica (Bologna, Firenze, Venezia);
- l'utilizzo di totem già impiegati per l'avvio dell'Alta Velocità dei quali GrandiStazioni ha la gestione in comodato gratuito.

Nella medesima nota GrandiStazioni richiede l'adeguamento delle Linee Guida relative alla segnaletica, elaborate nel corso del 2010, all'ingresso di nuovi operatori relativamente alle indicazioni per i servizi ferroviari essenziali (biglietterie, sale passeggeri, etc.).

Con nota del 15 maggio 2012 RFI riscontra la suddetta nota di GrandiStazioni, premettendo di voler introdurre alcune prescrizioni di adeguamento della segnaletica fissa di indicazione dei servizi presenti in stazione introducendo un principio di assoluta neutralità informativa.

RFI condivide la proposta di GrandiStazioni di totem informativi nei quali associare sulla planimetria di stazione l'esatta ubicazione dei servizi presenti in stazione, con la specificazione dell'IF che in quel punto offre il determinato servizio (biglietteria, accoglienza, etc.).

RFI non concorda invece con l'installazione della cartellonistica di orientamento personalizzata, che deve invece risultare anonima, limitandosi ad orientare verso una funzione e non verso un operatore specifico: tale scelta garantirebbe parità di trattamento e creerebbe i presupposti per il futuro di non dover aggiungere altri cartelli (con possibili problemi di spazio) per soddisfare analoghe richieste.

RFI, con nota del 25 maggio 2012 indirizzata a GrandiStazioni e CentoStazioni, oltre a formalizzare quanto già espresso con la suddetta nota del 15 maggio 2012, in riferimento alle brandizzazioni realizzate in occasione dell'apertura all'esercizio dei servizi AV su supporti di proprietà del GI, invita i Gestori delle Stazioni a eliminare tutti i riferimenti alle IF rimuovere rapidamente pannelli e pellicole riportanti tali marcature.

Successivamente l'URSF, al fine di acquisire una piena comprensione dei fatti, ha richiesto alle Parti – con nota n. 372/5/URSF del 09 maggio 2013 – la seguente documentazione integrativa.

Per quanto il Gestore, si è richiesto di:

- fornire le Linee Guida - citate nella nota di Grandi Stazioni (GS) del 21 maggio 2012 - ed ogni eventuale loro recente adeguamento, relative alla segnaletica (con particolare riferimento alle indicazioni per i servizi ferroviari essenziali quali biglietterie, sale passeggeri, etc.);
- specificare la presenza di eventuali procedure, se possibile standardizzate anche solo mediante accordi fra RFI e GS e/o Cento Stazioni (CS), per la richiesta da parte delle Imprese Ferroviarie di aree nelle stazioni e, in conseguenza, quale sia il procedimento adottato dal Gestore per l'individuazione e l'assegnazione delle aree nelle stazioni stesse (ad esempio indicazione dei referenti, tariffe/corrispettivo per l'utilizzo delle aree, modulistica necessaria, cause di rigetto delle domande, tempistica prevista per il completamento dell'istruttoria ed il rilascio/rigetto dell'autorizzazione);
- fornire ulteriori informazioni dettagliate ed aggiornate, se presenti, in merito alle tempistiche riguardanti l'apertura dei servizi in ambito della Stazione di Roma Tiburtina.

Per quanto riguarda l'impresa ferroviaria NTV si è richiesto di:

- chiarire, tramite l'inoltro di documenti, informazioni e dettagli utili allo scopo, lo stato attuale dei servizi offerti dal Gestore (a meno di tre mesi dalla prima richiesta di informazioni) nelle stazioni oggetto di ricorso, precisando in particolare eventuali miglioramenti e/o risoluzione delle problematiche trattate.

Di seguito una sintesi della nota NTV n. 13/149.01/P del 29 maggio 2013 e relativi allegati

NTV, in risposta alla nota URSF n. 372 del 9 maggio, ha informato circa lo stato attuale dei servizi offerti dal Gestore, confermando la permanenza delle doglianze lamentate nel ricorso depositato in data 9 gennaio 2013 e nella successiva integrazione del 28 marzo 2013.

In particolare, con riferimento alla segnaletica fissa di orientamento, NTV ritiene che ***l'azione posta in essere dal Gestore dell'Infrastruttura, consistita nell'utilizzo di totem informativi o pannelli informativi sia da considerarsi del tutto inadeguata*** per le seguenti ragioni:

- i totem informativi o pannelli informativi non sono presenti in tutte le stazioni del network di NTV ma nelle sole stazioni di Roma Tiburtina, Roma Ostiense, Torino Porta Susa e Bologna Centrale. A tale riguardo, NTV precisa che i pannelli informativi presenti nelle stazioni di Roma Tiburtina e Bologna Centrale sono stati apposti lungo il perimetro della zona di cantiere che in entrambe le stazioni ha mutato il normale flusso dei viaggiatori;
- l'altezza "uomo" e la dimensione degli stessi non li rendono adeguatamente visibili;
- il loro numero non è assolutamente proporzionato alle dimensioni delle stazioni nelle quali sono presenti e non tiene in considerazione il flusso dei viaggiatori;
- le diciture impiegate sui totem informativi o sui pannelli informativi non sono assolutamente omogenee tra le varie stazioni;
- nel caso di Bologna Centrale, le diciture presenti sul pannello informativo sarebbero del tutto fuorvianti in quanto indirizzano verso la sola biglietteria di Trenitalia omettendo di indicare l'ubicazione della biglietteria di NTV.

Per quanto concerne i monitor "posizione carrozza", con riferimento ai quali permane la discriminazione - già sottoposta all'attenzione dell'URSF - tra NTV e Trenitalia, l'IF segnala che sul display degli stessi, quando il binario non è assegnato ad alcun treno, appaiono a seconda dei casi le scritte "Frecciarossa", "Frecciargento" e "Trenitalia Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane". NTV ritiene che tale utilizzo genera confusione nei propri viaggiatori in quanto l'aggiornamento del display avviene di norma solo a ridosso dell'arrivo dei treni Italo.

Per quanto riguarda i monitor "arrivi e partenze" presenti nelle stazioni servite da NTV, mentre il logo di NTV è riportato in bianco e nero (con conseguente scarsa visibilità), il logo del Frecciarossa è a colori: su tale specifico aspetto occorre prescrivere che treni di servizi commerciali analoghi abbiano lo stesso tipo di evidenziazione nei suindicati monitor.

Con riferimento alle aree richieste da NTV per il posizionamento delle due biglietterie self-service nell'atrio della stazione di Venezia Santa Lucia, si segnala che lo scorso 7 maggio NTV ha ricevuto la relativa proposta, giudicata però non commercialmente soddisfacente per le seguenti ragioni:

- il numero delle biglietterie self-service in atrio è stato ridotto da 2 a 1. NTV ritiene ciò incomprensibile considerando il fatto che nell'atrio della stazione di Bologna Centrale (di dimensioni inferiori) sono presenti ben 18 biglietterie self-service di Trenitalia e 1 biglietteria self-service di NTV.
- il posizionamento proposto dell'unica biglietteria self-service di NTV è del tutto opposto rispetto all'abituale percorso che i viaggiatori effettuano per l'acquisto dei biglietti e per raggiungere "Casa Italo";

- il posizionamento è inoltre opposto rispetto a quello richiesto da NTV in fase di sopralluogo. Si precisa che la parete individuata da NTV in tale sopralluogo è stata destinata ad uso esclusivo di Trenitalia.

NTV è quindi in attesa di ricevere una nuova proposta.

Da ultimo, NTV riferisce circa un ulteriore esempio di trattamento discriminatorio ai propri danni relativo alla nuova stazione di Reggio Emilia AV dove dal 9 giugno l'IF, al pari di Trenitalia, attiverà il proprio servizio.

In tale stazione, a poche settimane dal predetto avvio, l'IF afferma che Trenitalia dispone già in atrio di biglietterie self-service funzionanti e nel locale assegnatole sono in corso i lavori civili di allestimento, mentre NTV è ancora in attesa di conoscere sia la data entro la quale potrà prendere in consegna il proprio locale sia la data entro la quale le aree per le biglietterie self-service saranno dotate di alimentazione elettrica.

Di seguito una sintesi della nota RFI n. RFI-AD\A0011\P\2013\0000579 del 4 giugno 2013 e relativi allegati

RFI, in risposta alla nota n. 372/5/URSF del 9 maggio 2013 di richiesta documentazione integrativa, ha comunicato quanto segue.

RFI ha fornito copia del documento "Progetto di variante al sistema segnaletico", coincidente con il documento genericamente definito "Linee Guida" nella nota Grandi Stazioni del 21 maggio 2012, nella seguente duplice versione:

- i) versione aggiornata alla data del 29 luglio 2010 trasmessa con nota RFI del 5/08/2010;
- ii) versione ulteriormente aggiornata alla data dell'11 giugno 2012 trasmessa, tra gli altri anche ai Gestori di Stazione, con nota RFI 14/06/2012;

Quest'ultima versione – introdotta a seguito dell'avvio del servizio da parte di NTV – contiene alcune modifiche in merito alla segnalazione dei servizi offerti in stazione introducendo un ***principio di assoluta neutralità informativa*** nelle postazioni dedicate a tale funzione.

Infatti, sulla scorta delle nuove regole introdotte, la cartellonistica direzionale (o di orientamento) diffusa nelle stazioni (ingressi, atri, mezzanini, corridoi, vestiboli, sottopassaggi, scale, ecc.) deve genericamente indicare la funzione/servizio ma non lo specifico operatore (ad es. si avrà "Biglietteria Ticket" e non "Biglietteria Ticket XYZ").

Secondo RFI l'assoluta neutralità informativa e le conseguenti modifiche alla segnaletica mirano ad un duplice fine: da un lato garantire la parità di trattamento tra le varie imprese ferroviarie (IF) operanti; dall'altro evitare per il futuro il proliferarsi di cartellonistica personalizzata in caso di ingresso di nuove IF.

RFI ritiene che, comparando le due versioni del documento, è evidente il comportamento corretto del Gestore che – in conformità al principio di non discriminazione – ha provveduto a modificare le caratteristiche della segnaletica dei servizi offerti in stazione una volta concretizzatosi l'ingresso del nuovo operatore.

Per quanto concerne la presenza di eventuali procedure RFI ribadisce che il proprio compito – nell'ambito di allocazione di spazi di stazione – si limita a "una mera verifica di compatibilità del posizionamento delle apparecchiature delle IF con le esigenze di sicurezza, di funzionalità dell'esercizio ferroviario nonché di corretto afflusso/deflusso degli utenti di stazione."

Di conseguenza RFI non rivestirebbe "alcun ruolo inerente lo sfruttamento commerciale degli spazi in stazione, che costituisce invece prerogativa esclusiva, in forza dell'attuale assetto contrattuale, dei Gestori delle Stazioni nel cui ambito di competenza ricadono, quindi, la consegna formale e

definitiva dello specifico spazio, previa verifica dell'effettiva disponibilità di idonei spazi, sia la determinazione dei relativi canoni".

RFI ha ribadito infine che le attività concernenti l'attivazione degli spazi commerciali e dei servizi pubblici nella Stazione Tiburtina rientra nella competenza di Grandi Stazioni quale soggetto affidatario della gestione del complesso di stazione e che, comunque, l'apertura degli esercizi commerciali avverrà progressivamente nel corso del corrente anno per giungere, a fine 2013, ad un'operatività quasi totale.

Di seguito una sintesi della nota NTV n. 13/179.02/P del 28 giugno 2013 e relativi allegati

Con la nota del 29 maggio 2013 (Prot. 13/149.01/P) NTV ha segnalato la vicenda riguardante la nuova stazione di Reggio Emilia AV come un ulteriore esempio di trattamento discriminatorio ai danni dell'IF. NTV informa che - successivamente alla suddetta data - si sono verificati altri fatti che testimonierebbero come la condotta del Gestore dell'Infrastruttura sia preordinata ad ostacolare lo svolgimento da parte di NTV della propria attività commerciale.

In data 30 maggio 2013 NTV (allegato n. 1) ha formalizzato nei confronti del Comune di Reggio Emilia il proprio interesse a scambiare con quest'ultimo il locale assegnato a NTV con quello destinato al Comune, richiedendone la loro formale approvazione.

Con riferimento alla suddetta nota (email), NTV formula le seguenti puntualizzazioni:

- RFI era in copia alla richiamata nota e pertanto, ove avesse riscontrato inesattezze nel contenuto della stessa, era nelle condizioni di rappresentarlo (non si è invece verificato).
- come si evince dal tenore di tale nota (*"come convenuto con i rappresentanti di RFI che ci leggono in indirizzo ed in virtù delle intese già intercorse tra codesto Comune ed RFI stessa sarebbe pertanto necessario una vs formale approvazione in merito allo scambio per poter addivenire a breve alla consegna dei locali da noi attesi"*) alla data del 30 maggio - secondo NTV - non sussistevano ostacoli allo scambio dei locali per il quale era solo necessario acquisire la formale approvazione da parte del Comune affinché NTV potesse prendere in consegna il locale (fronte piazzale esterno) assegnato al Comune;
- RFI - si legge sempre nella predetta nota - si era impegnata a completare l'iter per la consegna in tempi strettissimi ed utili per poter procedere agli allestimenti necessari all'attivazione dei servizi ai viaggiatori con l'apertura della nuova stazione che sarebbe avvenuta il 9 giugno 2013.

In data 4 giugno 2013 (All. n. 2), il Comune di Reggio Emilia riscontrava la richiesta di NTV comunicando il proprio nulla osta allo scambio dei locali.

Con riguardo a tale nota, NTV segnala la premessa ivi contenuta ovvero il fatto che *"come da accordi con RFI" (peraltro in copia alla stessa) è stata messa in approvazione per la Giunta Comunale di venerdì 07.06 l'accordo che prevede, tra l'altro, anche l'assegnazione al Comune di Reggio Emilia di un locale al piano terra della stazione AV. Con tale approvazione della Giunta sarà subito sottoscritto tale accordo che sancisce quanto definito negli ultimi mesi in modo da averlo disponibile già dal giorno dell'inaugurazione"*.

Solo in data 6 giugno 2013 (All. n. 3) (a sei giorni di distanza dalla prima e.mail inviata da NTV il 30 maggio 2013 che peraltro faceva seguito a precedenti contatti ed incontri) RFI interveniva nello scambio di comunicazioni rappresentando che la soluzione prospettata non poteva essere condivisa.

Il Gestore riconduce l'impossibilità di procedere allo scambio al fatto che:

1. il Comune di Reggio Emilia non avesse in quel momento la disponibilità giuridica del locale. Nella comunicazione del 4 giugno 2013 il Comune (come sopra riportato) aveva fatto presente che la Giunta Comunale avrebbe approvato il 7 giugno 2013 l'accordo avente ad oggetto l'assegnazione di tale locale e che a seguito della medesima approvazione il Comune avrebbe immediatamente sottoscritto il suddetto accordo. RFI non avrebbe considerato - secondo NTV - che il giorno successivo alla sua stessa comunicazione sarebbe venuto meno tale ostacolo.
2. il locale offerto in disponibilità al Comune era stato già oggetto di una manifestazione di interesse da parte di Trenitalia (interesse mai reso noto all'IF NTV prima del 6 giugno), alla quale però, secondo RFI, non era stato dato positivo seguito in considerazione degli impegni assunti con il medesimo Comune.
3. lo scambio avrebbe pregiudicato il principio di trattamento equo e non discriminatorio "*alla cui osservanza RFI è tenuta nei confronti di clienti operanti tra loro in regime di concorrenza*". NTV evidenzia nella propria nota del 7 giugno 2013 (Prot. 13/158.02/P – All. n. 4) - rimasta priva di riscontro - il Gestore decideva di affermare l'applicazione di un principio da sempre invocato dalla IF.

In considerazione della forte correlazione esistente tra quanto sopra esposto e ciò che è stato già rappresentato nel ricorso del 9 gennaio 2013 NTV ha chiestosi all'URSF:

- (i) di considerare la nota a tutti gli effetti una integrazione del suddetto ricorso e conseguentemente;
- (ii) di prescrivere a RFI di autorizzare lo scambio dei locali come concordato con il Comune di Reggio Emilia.

L'URSF, al fine di acquisire una piena comprensione dei fatti rappresentati da NTV con la nota del 28 giugno 2013, ha comunicato alle Parti – con nota n. 575/5/URSF del 08 luglio 2013 – l'estensione del ricorso e ha chiesto ad RFI di fornire, entro e non oltre il 31/07/2013 ogni eventuale comunicazione e integrazione utile inerente l'estensione in oggetto.

Il Gestore dell'Infrastruttura, con nota n. RFI-DALS/A0011/P/2013/0001847 del 29 luglio 2013, ha formulato istanza di accesso al fine di prendere visione ed estrarre copia di tutta la documentazione (cartacea e non) presentata da NTV a sostegno della suddetta estensione. Inoltre, considerato che le comunicazioni dell'URSF relative all'estensione sono pervenute a RFI solo in data 23 luglio e considerata l'esigenza della società di poter adeguatamente fornire una replica puntuale e rigorosa, il Gestore ha chiesto all'URSF di voler concedere una proroga di dieci giorni decorrenti dalla data in cui sarà espletato l'accesso agli atti.

L'URSF, in risposta alla richiesta di RFI, con la nota n. 640/5/URSF del 31 luglio 2013, comunica al GI che potrà esercitare il diritto di accesso agli atti in data 09 settembre, e che il nuovo termine per l'inoltro di eventuali comunicazioni e integrazioni inerente l'estensione del ricorso è fissato per il giorno 20 settembre 2013.

In data 9 settembre 2013 RFI ha preso visione dei documenti contenuti nei fascicoli e ne ha estratto copia (come da verbale prot. n. 716/5).

Sintesi della nota RFI n. RFI-AD\A0011\P\2013\0000983 del 19 settembre 2013 e relativi allegati

RFI, tenuto conto della documentazione acquisita in data 9 settembre 2013, ha ritenuto opportuno rappresentare quanto segue.

Preliminarmente RFI, ritenendo infondata e pretestuosa la nuova doglianza sollevata da NTV con la nota del 28 giugno 2013 circa il presunto comportamento discriminatorio del Gestore in merito all'assegnazione di locali nella "stazione AV Mediopadana Reggio Emilia", effettua una ricostruzione degli avvenimenti al fine di fare piena chiarezza sulla condotta tenuta.

Con nota del **17 maggio 2003** RFI - in riscontro alla richiesta di spazi commerciali avanzata da NTV presso la nuova stazione di Reggio Emilia e tenuto conto di quanto convenuto con l'IF nel corso di una specifica riunione in data 22 aprile 2013 – metteva a disposizione di NTV degli spazi da destinare, rispettivamente, all'accoglienza della clientela ed al posizionamento delle biglietterie self-service.

Successivamente NTV, con email del 30 maggio proponeva al Comune di Reggio Emilia uno scambio tra i locali a loro assegnati da RFI.

A tale proposta veniva fornita, con email del 4 giugno, una disponibilità da parte del comune di Reggio Emilia con la precisazione che lo scambio di locali si sarebbe potuto definire esclusivamente una volta perfezionato l'iter di assegnazione dell'immobile destinato all'amministrazione locale (ossia la preventiva approvazione della Giunta Comunale prevista per il 7 giugno e la conseguente sottoscrizione dell'accordo con RFI).

RFI evidenzia come - alla data del 19 settembre 2013 – il Comune non ha la disponibilità giuridica del locale ad esso destinato, non essendo ancora formalizzata la Convenzione regolante i reciproci impegni (del Comune e di RFI) in ordine all'utilizzo degli spazi comuni.

RFI afferma di essere intervenuta nello scambio di comunicazioni tra NTV ed il comune di Reggio Emilia *"unicamente a difesa delle funzioni e prerogative proprie di 'gestore dell'infrastruttura ferroviaria nazionale' come individuate ed attribuite dal quadro normativo e regolamentare vigente."*

Il Gestore ha quindi eccepito l'impossibilità di condividere lo scambio prospettato da NTV per le seguenti ragioni:

- 1) le esigenze di NTV erano state in ogni caso già – secondo RFI - adeguatamente soddisfatte attraverso la messa a disposizione di specifici spazi funzionali per l'accoglienza della clientela ed il posizionamento di biglietterie *self-service*;
- 2) la necessità di garantire il pieno rispetto del principio di trattamento equo e non discriminatorio tra IF operanti in concorrenza nel mercato ferroviario. Principio che – con riferimento alla stazione AV Mediopadana – si è concretizzato, da parte di RFI, nell'assegnare alle IF dei locali con analoghe caratteristiche in termini di spazio e visibilità e nel riservare al Comune di Reggio Emilia il locale "fronte piazzale esterno" che – godendo di migliore visibilità e accesso rispetto all'intero fabbricato – è atto ad ospitare, secondo il GI, la gestione delle attività di front office di informazione ed accoglienza alla clientela fungendo così da collettore tra le modalità di trasporto gomma/ferro e da supporto logistico e informativo per gli utenti. RFI fa inoltre presente che il locale "fronte piazzale esterno" era già stato oggetto di una manifestazione di interesse di massima da parte di Trenitalia a cui il GI non aveva dato seguito in considerazione sia dell'impegno assunto verso il Comune di Reggio Emilia sia del rispetto del principio di trattamento equo e non discriminatorio tra le differenti IF.

RFI ribadisce quindi di aver che il proprio intervento è stato mosso unicamente dalla necessità di salvaguardare il ruolo e le prerogative del Gestore dell'Infrastruttura, nonché nel caso di specie anche di gestore della stazione a cui compete *inter alia* l'individuazione e l'assegnazione degli spazi

in stazione, nel rispetto del principio di trattamento equo e non discriminatorio nei confronti dei vari attori del mercato ferroviario.

Secondo RFI il suddetto ruolo non può essere messo in discussione da iniziative autonome: inoltre, laddove fossero concessi a soggetti diversi dal GS margini d'iniziativa riguardo all'allocazione degli spazi nelle stazioni, con possibilità di successivi e reciproci scambi, RFI ritiene che si correrebbe il rischio di veder pregiudicate le esigenze di pianificazione sottese alla gestione di un sistema complesso qual è una stazione ferroviaria.

Infine il GI, in allegato alla nota, fornisce un documento che evidenzia - per singola stazione servita da NTV - lo stato dell'arte con riferimento al rapporto di spazi a vario titolo allocati alle due IF concorrenti. La riproduzione fotografica e i relativi dati dimostrerebbero - secondo il GI - in maniera inequivocabile l'infondatezza delle argomentazioni di NTV, atteso il soddisfacimento delle richieste dalla stessa formulate e l'assenza di qualsivoglia condotta discriminatoria da parte di RFI. In conclusione RFI chiede all'URSF di disporre l'integrale archiviazione del procedimento istruttorio in oggetto.

III. - OGGETTO DEL RICORSO

Con il ricorso presentato in data 09 gennaio 2013 NTV ha chiesto all'URSF che, nell'esercizio delle competenze e funzioni assegnate dall'art. 37 del D.Lgs. 188/2003:

- (i) prescriva ad RFI di provvedere agli adempimenti ed all'attuazione degli interventi meglio descritti in narrativa e puntualmente declinati nella nota NTV prot. 12/303.02/P del 29 ottobre 2012;
- (ii) in considerazione delle descritte gravi violazioni relative all'accesso ed all'utilizzo dell'infrastruttura e dei connessi servizi, irroggi ad RFI le sanzioni previste dall'art. 37, comma 6 bis, del d.lgs. 8 luglio 2003, n. 188, nella misura massima ed in relazione a ciascuna violazione accertata;
- (iii) in considerazione del fatto che gli inadempimenti ascrivibili ad RFI rispetto agli interventi di cui al punto (i) determinano una ridotta fruizione della rete e dei servizi ad essa inscindibilmente connessi disponga la riduzione dei canoni versati da NTV sino al momento in cui persisteranno i suddetti inadempimenti, prescrivendo la restituzione della quota parte riferibile alla mancata prestazione delle attività e dei servizi richiesti.

In considerazione della forte correlazione esistente tra quanto esposto da NTV con la nota n. 13/179.02/P del 28 giugno 2013 e ciò che è stato già rappresentato nel ricorso del 9 gennaio 2013, l'IF ha chiesto all'URSF di considerare la suddetta nota a tutti gli effetti una integrazione del suddetto ricorso e conseguentemente:

- (iv) di prescrivere a RFI di autorizzare lo scambio dei locali nella stazione AV MedioPadana come concordato con il Comune di Reggio Emilia.

IV. - L'ATTIVITÀ ISTRUTTORIA

L'Ufficio per la Regolazione dei Servizi Ferroviari avendo appreso, secondo quanto riportato dall'IF NTV con nota n. 13/009.03/P del **09 gennaio 2013**, delle problematiche esistenti.

L'URSF ha avviato anche i contatti fra le parti convocando inizialmente due riunioni separate fra le parti (rispettivamente in data 21/01/2013 con NTV e 23/01/2013 con RFI) e due congiunte (rispettivamente 05/02/2013 ed il 14/02/2013 entrambe presso sala riunioni URSF) sul tema del ricorso di NTV, per tentare di addivenire a soluzioni "bonarie", o almeno condivise, tra le parti, prima di avviare ufficialmente il procedimento.

Successivamente avendo ravvisato la mancanza di un possibile accordo definitivo è stato quindi deciso l'avvio del procedimento avvenuto con nota n. 134/5/URSF del **15 febbraio 2013**.

In dettaglio si riepilogano ora le note pervenute in fase di istruttoria da parte del GI e dell'IF.

Con lettera del GI n. RFI-AD\A0011\P\2013\0000287 **del 28 marzo 2013**, quest'ultima ha fornito quanto richiesto da quest'Ufficio, come di seguito riassunto:

	MITT.	DESTIN.	PROT. URSF	DATA
1	RFI	URSF	275-5 – All. 1	28/03/2013
2	RFI	URSF	275-5 – All. 2	28/03/2013
3	RFI	URSF	275-5 – All. 3	28/03/2013
4	RFI	URSF	275-5 – All. 4	28/03/2013
5	RFI	URSF	275-5 – All. 5	28/03/2013

NTV, con lettera n. 13/087.01/P del **28 marzo 2013**, ha fornito quanto richiesto da quest'Ufficio, come di seguito riassunto:

	MITT.	DESTIN.	PROT. URSF	DATA
1	NTV	URSF	267-5 – All. 1	28/03/2013
2	NTV	URSF	267-5 – All. 2	28/03/2013
3	NTV	URSF	267-5 – All. 3	28/03/2013
4	NTV	URSF	267-5 – All. 4	28/03/2013
5	NTV	URSF	267-5 – All. 5	28/03/2013
6	NTV	URSF	267-5 – All. 6	28/03/2013
7	NTV	URSF	267-5 – All. 7	28/03/2013
8	NTV	URSF	267-5 – All. 8	28/03/2013
9	NTV	URSF	267-5 – All. 9	28/03/2013

Oltre ai documenti inviati in seconda istanza, quali informazioni integrative alle richieste avanzate da questo Ufficio in data 9 maggio 2013, ovvero:

- nota n. RFI-AD\A0011\P\2013\0000579 del **4 giugno 2013**
- nota n. NTV 13/149.01/P del **29 maggio 2013**

Tuttavia, in data 28/06/2013, NTV inoltrava la nota 13/179-02/P, con la quale intendeva integrare il procedimento in corso inserendo nuove informazioni relative all'ampliamento del procedimento anche alla stazione di Reggio Emilia (stazione AV Mediopadana).

A questo punto lo scrivente, preso atto di tale integrazione, al fine di acquisire una piena comprensione dei fatti rappresentati da NTV, ha comunicato alle Parti – con nota n. 575/5/URSF del **08 luglio 2013** – l'estensione del ricorso e ha chiesto ad RFI di fornire, entro e non oltre il 31/07/2013 ogni eventuale comunicazione e integrazione utile inerente l'estensione in oggetto

Il Gestore dell'Infrastruttura, con nota n. RFI-DALS\A0011\P\2013\0001847 del **29 luglio 2013**, ha formulato istanza di accesso agli atti.

L'URSF con nota 640/5/URSF del **31 luglio 2013** informava delle modalità per l'accesso agli atti e stabiliva, sulla base alle richieste di parte pervenute, tale accesso al 09 settembre 2013, fissando il nuovo termine per l'inoltro di eventuali comunicazioni e integrazioni inerente l'estensione del ricorso per il giorno 20 settembre 2013.

In data **9 settembre 2013** RFI ha preso visione dei documenti contenuti nei fascicoli, ne ha estratto copia, e successivamente ha formulato le proprie osservazioni con nota RFI prot. RFI-AD\A0011\P\2013\0000983 del **19 settembre 2013**.

V. - L'AMBITO GIURIDICO

Fermo restando quanto già espresso in ambito delle ultime Relazioni, per le quali si suggerisce di avviare presto un processo di definizione di un "Decreto ricorsi dell'URSF" per evitare il proliferarsi di alcune problematiche legate ai ricorsi a norma art. 37 D.Lgs. 188/2003, si precisa che i principali riferimenti giuridici presi a riferimento sono:

- **DECRETO LEGISLATIVO 8 LUGLIO 2003, N. 188** - *di Attuazione in materia ferroviaria della Direttiva 2001/12/CE, Direttiva 2001/13/CE e soprattutto della "Direttiva 2001/14/CE del parlamento europeo e del consiglio del 26 febbraio 2001 relativa alla ripartizione della capacità di infrastruttura ferroviaria, all'imposizione dei diritti per l'utilizzo dell'infrastruttura ferroviaria e alla certificazione di sicurezza e seguenti modifiche ed integrazioni, così come modificata dalla Direttiva 2007/58/CE"*
- **DECRETO DEL PRESIDENTE DELLA REPUBBLICA 11 LUGLIO 1980 N. 753** - *Nuove norme in materia di polizia, sicurezza e regolarità dell'esercizio delle ferrovie e di altri servizi di trasporto*
- **REGOLAMENTO (CE) N. 1371/2007 DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO DEL 23 OTTOBRE 2007** - *relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario*
- **ATTO DI CONCESSIONE - DECRETO DEL MINISTERO DEI TRASPORTI E DELLA NAVIGAZIONE N. 138 DEL 31 OTTOBRE 2000**
- **PROSPETTO INFORMATIVO DELLA RETE** – *edizione del dicembre 2012*

VI. – CONSIDERAZIONI E CONCLUSIONI

Preliminarmente quest'Ufficio ribadisce quanto già affermato in precedenti procedimenti istruttori, e cioè che la stazione ferroviaria è un bene pubblico che, come tale, deve essere utilizzato per massimizzare il beneficio degli utenti e dei viaggiatori, beneficio che deve sempre risultare prevalente per avviare o migliorare i servizi di stazione.

Con la nota del 29 ottobre 2012 NTV ha sottoposto al GI i “ritorni di esperienza” maturati nel corso del primo periodo di attività commerciale, sollecitando - tra l'altro - una serie di adempimenti ed interventi necessari sia per implementare il sistema di informazione al pubblico e per garantire la propria visibilità negli atrii di stazione, sia per consentire adeguatamente l'attività commerciale di vendita dei biglietti attraverso le apposite biglietterie *self-service*.

NTV in particolare ha richiesto, in sintesi:

- **in tutte le stazioni del network**, l'apposizione/aggiornamento della segnaletica fissa di orientamento ai viaggiatori e installazione dei monitor “posizione carrozza” sui marciapiedi ove sprovvisi;
- **nelle stazioni di Padova, Venezia S. Lucia e Bologna Centrale** aree in atrio di stazione ove installare le proprie biglietterie *self-service*;
- **nella stazione di Roma Tiburtina** l'immediata attivazione dei servizi pubblici e commerciali essenziali, e sollecitato la rimozione delle indicazioni commerciali esclusive riguardanti i servizi Trenitalia all'ingresso della Stazione, in Piazza Ipogea e sui binari n. 12, 15 e 16, oltre che sui monitor “posizione carrozza”.

Da quanto sopra sinteticamente riportato si può chiaramente notare come il ricorso presentato da NTV ha riguardato molteplici aspetti, ancorché tutti inerenti la fruizione degli spazi di stazione o i servizi all'utenza.

Tale impostazione ha comportato la necessità per quest'Ufficio di esaminare le problematiche da un punto di vista generale, con la finalità non di risolvere ogni criticità singolarmente (ad esempio stabilendo il numero di biglietterie spettante ad una IF o definendo la corretta posizione dei Desk Mobili informativi e della segnaletica di orientamento all'interno di ogni singola stazione) ma piuttosto di intervenire:

definendo principi generali indispensabili alla risoluzione complessiva delle sopra richiamate criticità, e prescrivendo al GI la necessaria regolamentazione di una materia che - dall'analisi della documentazione acquisita - è risultata non essere adeguatamente disciplinata.

L'URSF a tal proposito evidenzia come spesso mediante semplici provvedimenti organizzativi si possano risolvere le criticità senza dover realizzare interventi/adequamenti infrastrutturali con impatto economici sicuramente maggiori.

Preliminarmente quest'Ufficio sottolinea come il GI, durante la fase procedurale, ha rilevato che le attività propedeutiche e successive all'allocazione dei relativi spazi si sostanziano in un'interlocuzione che vede a vario titolo coinvolti le imprese ferroviarie richiedenti, RFI e i Gestori delle Stazioni, cui compete lo “*sfruttamento economico*” delle aree.

Proprio da tale affermazione si evince l'importanza, tenuto conto del coinvolgimento dei vari soggetti, che il GI coordini tutto il processo di individuazione e assegnazione di spazi/aree di stazione in modo equo, trasparente e non discriminatorio, nel rispetto di regole, procedure e modalità che dovrebbero essere prestabilite e rese note a tutti i soggetti coinvolti.

Il ruolo del GI, soggetto che deve guidare e regolamentare il suddetto processo, è, infatti, finalizzato al contemperamento degli obiettivi e delle esigenze dei diversi soggetti interessati, ed in particolare:

- per quanto riguarda il Gestore stesso, svolgere le attività necessarie a consentire alle IF la fruizione del binario di ricevimento per A/P e delle strutture ed edifici aperti al pubblico, fornendo le informazioni comprese nel pacchetto minimo d'accesso (allegato tecnico 6 del DM 43T/2000 e s.m.i.) e garantendo a tutti gli utenti la fruizione degli spazi comuni di stazione nella massima sicurezza;
- relativamente al Gestore di Stazione, perseguire il miglior utilizzo degli spazi di stazione in termini di sfruttamento delle aree commerciali;
- con riferimento alle Imprese Ferroviarie, l'individuazione delle aree più idonee per servizi connessi alla propria attività di trasporto passeggeri, con particolare riguardo ai servizi alla clientela e alle informazioni ai viaggiatori.

Dall'analisi della documentazione acquisita agli atti sono emerse però delle rilevanti criticità e disomogeneità all'interno del processo di individuazione e successiva assegnazione alle IF degli spazi di stazione.

Ad esempio con nota del 6 ottobre 2010 (All. n. 1 alla nota RFI del 28 marzo 2013) la società GrandiStazioni (GS) chiede al GI - a seguito di richiesta di Trenitalia - l'autorizzazione all'installazione presso la stazione di Milano C.le di n. (*omissis*) emettitrici di biglietti (evidenziando la posizione in uno stralcio planimetrico allegato alla nota), chiedendo la contestuale *“regolarizzazione delle n. (*omissis*) emettitrici già installate”*.

Con nota del 21/10/2010 (15 giorni dopo la richiesta di GS) RFI risponde autorizzando l'installazione delle nuove emettitrici e dando il benestare alla regolarizzazione di quelle già installate.

Analoga richiesta di *“regolarizzazione”* di emettitrici già presenti alla stazione di Milano C.le è richiesta da Grandi Stazioni con nota del 15 giugno 2011 (All. 1b alla nota RFI del 28 aprile 2013): in questo caso GS trasmette una planimetria con l'ubicazione delle emettitrici già presenti e *“il posizionamento previsto da Trenitalia per le nuove da installare”*. La società GS, nel richiedere l'autorizzazione al GI, premette che *“tutti i posizionamenti evidenziati in allegato sono tali da non comportare criticità dal punto di vista della sicurezza e della gestibilità delle emergenze”*.

Il GI fornisce il nulla osta all'installazione e la regolarizzazione di quanto esistente in data 17 giugno 2011, cioè due giorni dopo la richiesta.

Nella stazione di Venezia S. Lucia il Gestore GS chiede, in data 2 marzo 2011, l'autorizzazione all'installazione di n. (*omissis*) emettitrici dell'IF Trenitalia, dichiarando di averne verificato l'assenza di criticità dal punto di vista della sicurezza e della gestibilità delle emergenze.

In data 21 marzo 2011 (19 giorni dopo la richiesta) RFI comunica il proprio nulla-osta.

Per quanto concerne le stazioni di Genova Principe e Brignole, la società GS in data 6 ottobre 2010 si limita ad informare (*senza chiederne pertanto l'autorizzazione*) RFI che – a seguito di richiesta dell'IF Trenitalia – verranno installate n. (*omissis*) nuove emettitrici, in posizioni (evidenziate in planimetrie allegate) tali da non comportare criticità dal punto di vista della sicurezza e della gestibilità delle emergenze.

In relazione alle Stazioni di Firenze SMN, Torino PN, Palermo C.le, Venezia Mestre e S.L., Verona P.N., con note del 18 giugno 2010 Grandi Stazioni informa RFI della sostituzione di alcune emettitrici automatiche di Trenitalia con altre di nuovo modello, senza però fornire elementi utili su la *“regolarità”* delle macchine da sostituire.

Per quanto riguarda invece la società CentoStazioni (CS), RFI ha fornito all'URSF copia dei verbali di consegna, sottoscritti da CS e l'IF Trenitalia, e concernenti l'assegnazione di aree per l'installazione di emettitrici automatiche nelle Stazioni di Milano Rogoredo, Milano PG, Padova e Salerno.

Si evidenzia come NTV – in data 11 ottobre 2011 – abbia richiesto un sopralluogo alla società CentoStazioni per individuare, presso le stazioni di Padova e Salerno spazi necessari all'installazione delle biglietterie self-service. Dalla documentazione acquisita si evince che la procedura di assegnazione delle aree presso la stazione di Padova – alla data del 27 settembre 2012, e quindi dopo quasi 1 anno circa dalla richiesta di NTV– era ancora in corso.

Relativamente alla richiesta di NTV di posizionamento Desk informativi nei pressi di binari AV, RFI con nota del 28 marzo 2012 informa che tali Desk potranno essere posizionati in prossimità dei marciapiedi adiacenti i binari di attestamento dei treni, considerando che il posizionamento degli stessi direttamente sulle piattaforme pregiudicherebbe il regolare e sicuro accesso/deflusso dei viaggiatori. RFI invita poi NTV a prendere contatti con la Direzione Commerciale per definire nel dettaglio la corretta collocazione dei Desk.

NTV, con email del 23 aprile 2012, invia alla Direzione Commerciale di RFI i posizionamenti richiesti per i Desk mobili relativamente alle prime stazioni in cui avvierà il servizio.

La Direzione Commerciale risponde in data 4 giugno 2012 (42 giorni dopo la richiesta, e considerato che l'avvio del servizio dell'IF NTV è avvenuto in data 28 aprile), inviando le planimetrie con l'indicazione del posizionamento autorizzato nelle stazioni di Bologna C.le, Firenze SMN e Napoli C.le.. RFI invita infine NTV a contattare direttamente la Società Grandi Stazioni per la definizione degli aspetti contrattuali.

Stessa procedura è stata seguita per le Stazioni di Roma Ostiense e Tiburtina: alla richiesta di NTV dell'11 giugno 2012, RFI risponde dopo 4 giorni inviando le planimetrie con l'indicazione del posizionamento autorizzato, invitando NTV a contattare direttamente la Società Cento Stazioni per la definizione degli aspetti contrattuali con riferimento a Roma Ostiense.

In quest'ultimo caso l'individuazione degli spazi di stazione in cui posizionare i Desk Mobili è stata effettuata direttamente dal GI, rinviando al GS esclusivamente le questioni inerenti gli aspetti contrattuali.

Tale procedura risulta differente da quella adottata per le richieste effettuate da Trenitalia (per le biglietterie self service), in cui il Gestore di Stazione ha individuato le aree, ha verificato gli aspetti correlati alla sicurezza e alla gestibilità delle emergenze, per poi chiedere l'autorizzazione/regolarizzazione al GI.

Inoltre, benché le differenziazioni nel trattamento siano state giustificate da RFI con la finalità di *“addivenire ad una corretta e sicura allocazione delle aree”*, si potrebbe qui evidenziare che solo un processo autorizzatorio conoscibile, trasparente e univoco garantirebbe la parità di trattamento delle IF.

In merito alla specifica richiesta formulata dall'URSF, RFI ha informato che nelle stazioni interessate dalla concomitante presenza di Trenitalia medesima e NTV, la distribuzione degli spazi dedicati alle biglietterie self service, ai totem informativi e ai desk mobili risulta essere - in attesa di una specifica regolamentazione - coerente con le rispettive dimensioni e volumi di servizio delle due imprese ferroviarie e, comunque ampiamente idonee - a parere di RFI - a garantire la piena visibilità senza alcun pregiudizio e/o discriminazione.

In questo caso RFI stessa riferisce che non è ancora definita una specifica regolamentazione in materia, né fornisce elementi di dettaglio su parametri/criteri utilizzati per l'assegnazione degli spazi.

RFI su tali specifici aspetti informa che l'iter autorizzativo è avvenuto, sia per NTV che per Trenitalia, attraverso scambi di corrispondenza, ovvero - in taluni casi - direttamente per il tramite di sopralluoghi congiunti. Il GI ritiene che il processo autorizzativo, indipendentemente dalle modalità con cui si è estrinsecato, ha avuto quale unico fine quello di addivenire ad una corretta e sicura allocazione delle aree e non quello di precluderne o limitarne l'utilizzazione da parte delle imprese ferroviarie richiedenti.

Relativamente a quanto affermato da RFI nella nota del 21 maggio 2012, e cioè che nelle more della definizione di criteri equi di assegnazione alle IF di spazi nelle stazioni per le necessarie attività verso la clientela, “*ispirati a principi di proporzionalità rispetto ai volumi di servizio ferroviario sviluppato in ogni specifica stazione*” – ha individuato nell’atrio principale della stazione di Bologna una postazione funzionale all’installazione di una biglietteria self-service di NTV, quest’Ufficio, pur condividendone i principi, evidenzia nuovamente come il GI non abbia gestito con la dovuta tempestività tali criticità.

L’URSF infatti nel concordare con l’applicazione - per individuare il numero di biglietterie da autorizzare alla singola IF, soprattutto in caso di scarsità di spazi disponibili - di un principio di proporzionalità rispetto ai volumi di servizio ferroviario sviluppato in ogni specifica stazione dalla IF richiedente, ritiene che il GI, nella definizione di criteri equi e trasparenti per assegnare spazi/aree in stazione, debba tenere comunque in considerazione:

- le specifiche esigenze dell’utenza ferroviaria, con particolare riferimento a quelle del trasporto pubblico locale e regionale. E’ infatti noto che le emettitrici automatiche di biglietti sono prevalentemente utilizzate per acquistare biglietti del trasporto pubblico locale, mentre i biglietti per viaggi in AV - ove è obbligatoria la prenotazione del posto - vengono acquistati direttamente/prevalentemente online attraverso i siti web delle IF, nelle Agenzie Viaggi autorizzate e nelle sale dedicate (Casa Italo e FrecciaClub) presso le stazioni stesse;
- le caratteristiche architettoniche e funzionali delle stazioni, quali ad esempio le dimensioni, la localizzazione, la visibilità e l’accessibilità degli atri e degli altri spazi comuni in cui potrebbero essere posizionate le biglietterie automatiche;
- le scelte commerciali effettuate dalle singole imprese ferroviarie relativamente alla vendita dei biglietti (nel caso specifico NTV ha deciso di non adottare un servizio di biglietteria tradizionale ma utilizzare esclusivamente quello automatico, anche all’interno di “Casa Italo”, eliminando in questo modo i costi fissi sia per il personale di biglietteria che per l’affitto e l’attrezzaggio di idonei locali). Le scelte commerciali adottate dalle IF infatti non devono né originare oneri aggiuntivi per il Gestore di Stazione, né tantomeno essere utilizzate dalle IF stesse per reclamare un’assegnazione di spazi o un loro utilizzo in modo non conforme alle regole prestabilite dal GS stesso;

L’URSF, pur riconoscendo la buona fede di RFI, e la manca za di una strategia “escludente” da parte del Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane (FSI), rileva comunque la disparità e le differenze procedurali nella trattazione delle richieste di Trenitalia e di NTV (sia per quanto riguarda la media della tempistica di risposta alle IF che per le modalità di individuazione e autorizzazione all’uso degli spazi di cui trattasi), riconducibili al fatto che il GI non ha definito e dettagliato il processo autorizzatorio, né comunicato alle IF principi e/o linee guida per la richiesta di spazi in stazione, necessari per non ingenerare dubbi sulle specifiche assegnazioni.

L’Ufficio pertanto, avendo verificato che **non esiste una procedura standardizzata** che definisca modalità e tempistiche per la richiesta e la successiva assegnazione di aree e spazi nelle stazioni, **dovrebbe prescrivere** al Gestore dell’Infrastruttura di emanare **uno specifico regolamento** al fine di avere un processo autorizzatorio equo, trasparente e non discriminatorio.

Tale documento deve regolamentare **l’assegnazione di spazi/superfici nelle stazioni**, anche con riferimento alle aree per le **Biglietterie Self Service - Desk Mobili - Totem Informativi**. In particolare devono essere disciplinate le modalità con cui effettuare la richiesta di aree (con indicazione dei referenti, della tempistica prevista per il completamento dell’istruttoria ed il rilascio/rigetto dell’autorizzazione e delle possibili cause di rigetto) e rese conoscibili le tariffe per l’utilizzo delle aree stesse.

Pertanto, per quanto riguarda la richiesta da parte di NTV di assegnazione di spazi per un numero x di biglietterie nelle diverse stazioni ferroviarie, si rileva come l'assenza di specifiche regole e criteri di assegnazione alle IF di spazi/aree nelle stazioni non ha consentito all'URSF di valutare se le suindicate richieste - relativamente ad un adeguato e corretto numero di biglietterie - fossero congrue e quindi tali da dover essere necessariamente soddisfatte.

Per quanto concerne la segnaletica di stazione per i servizi offerti dalle imprese ferroviarie, RFI fornisce gli elementi richiesti dall'URSF con l'allegato 3 alla nota del 28 marzo 2013.

In particolare RFI allega la nota del 7 maggio 2012 con cui la società GrandiStazioni, in risposta alle richieste di NTV di posizionare totem informativi fissi presso i principali ingressi delle stazioni, ha elaborato un'ipotesi progettuale che riguarda:

- l'utilizzo di messaggi segnaletici fissi di tipo temporaneo per le stazioni attualmente in fase di riqualifica (Bologna, Firenze, Venezia);
- l'utilizzo di totem già impiegati per l'avvio dell'Alta Velocità dei quali GrandiStazioni ha la gestione in comodato gratuito.

Nella medesima nota GrandiStazioni richiede a RFI l'adeguamento delle Linee Guida relative alla segnaletica, elaborate nel corso del 2010, all'ingresso di nuovi operatori relativamente alle indicazioni per i servizi ferroviari essenziali (biglietterie, sale passeggeri, etc.).

RFI risponde con la nota del 15 maggio 2012, premettendo di voler introdurre alcune prescrizioni di adeguamento della segnaletica fissa di indicazione dei servizi presenti in stazione introducendo un principio di assoluta neutralità informativa.

RFI condivide la proposta di GrandiStazioni di totem informativi nei quali associare sulla planimetria di stazione l'esatta ubicazione dei servizi presenti in stazione, con la specificazione dell'IF che in quel punto offre il determinato servizio (biglietteria, accoglienza, etc.).

RFI non concorda invece con l'installazione della cartellonistica di orientamento personalizzata, che deve invece risultare anonima, limitandosi ad orientare verso una funzione e non verso un operatore specifico: tale scelta garantirebbe parità di trattamento e creerebbe i presupposti per il futuro di non dover aggiungere altri cartelli (con possibili problemi di spazio) per soddisfare analoghe richieste.

RFI, con la nota del 4 giugno 2013, ha fornito copia del documento "Progetto di variante al sistema segnaletico", nella seguente duplice versione:

- i) versione aggiornata alla data del 29 luglio 2010;
- ii) versione ulteriormente aggiornata alla data dell'11 giugno 2012.

Quest'ultima versione contiene alcune modifiche in merito alla segnalazione dei servizi offerti in stazione introducendo un **principio di assoluta neutralità informativa** nelle postazioni dedicate a tale funzione.

RFI pertanto ha introdotto – *solo successivamente dell'avvio del servizio da parte di NTV in data 28 aprile 2012* e dopo che la stessa IF aveva più volte manifestato specifici reclami – delle nuove regole relative alla cartellonistica direzionale (o di orientamento) diffusa nelle stazioni, che deve genericamente indicare la funzione/servizio ma non lo specifico operatore.

RFI, con nota del 25 maggio 2012 indirizzata a GrandiStazioni e CentoStazioni, oltre a formalizzare quanto già espresso con la suddetta nota del 15 maggio 2012, in riferimento alle brandizzazioni realizzate in occasione dell'apertura all'esercizio dei servizi AV su supporti di proprietà del GI, invita i Gestori delle Stazioni a eliminare tutti i riferimenti alle IF rimuovere rapidamente pannelli e pellicole riportanti tali marcature.

Quest'Ufficio ovviamente condivide le finalità delle modifiche proposte (garantire la parità di trattamento tra le varie IF ed evitare il proliferare di autonoma cartellonistica personalizzata) ma, nel ribadire **l'assoluto ritardo con cui tali modifiche sono state introdotte** (ovvero - come affermato dal GI stesso - una volta concretizzatosi l'ingresso del nuovo operatore), deve evidenziare anche **una specifica criticità**.

Infatti il cosiddetto principio di assoluta neutralità informativa previsto per la cartellonistica di segnalazione dei servizi offerti in stazione dalle singole IF si basa sulla fornitura di informazioni non “*neutre*” ma bensì “*anonime*” e dovrebbe limitarsi – secondo le intenzioni del GI - a orientare verso una funzione e non verso un operatore specifico.

A parere dell'URSF tale proposta non dovrebbe essere applicata per le seguenti motivazioni:

- 1) l'informazione “*anonima*” non garantisce in linea generale equità e parità di trattamento tra le imprese ferroviarie. Come già espresso nella relazione del procedimento relativo agli annunci in stazione, l'utente - in assenza di indicazioni chiare e precise - potrebbe infatti pervenire a delle erronee conclusioni, anche in riferimento al diverso posizionamento delle biglietterie self-service;
Nel suindicato ricorso quest'Ufficio ha infatti evidenziato come per gli annunci di ritardo in cui si è utilizzata la generica locuzione “*a causa di un guasto al treno precedente*”, il passeggero avrebbe potuto attribuire la causa del ritardo - basandosi esclusivamente su un calcolo delle “probabilità” di un evento - ad un guasto di un treno dell'impresa *incumbent* Trenitalia, creandole un possibile svantaggio competitivo.
Per analogia, nel caso di informazioni “anonime” riferite ai servizi offerti in stazione, l'utente potrebbe - sempre basandosi su situazioni esistenti consolidate o su un calcolo probabilistico - ricondurre tali servizi all'IF *incumbent*, questa volta con un possibile vantaggio competitivo per Trenitalia. Inoltre la mancanza di chiare e univoche informazioni potrebbe dar origine - in particolare nel caso delle biglietterie - a un disorientamento con conseguenti disagi per l'utenza ferroviaria. Infatti, se le biglietterie di due diverse IF fossero posizionate in differenti aree della stazione e in modo “anonimo”, il passeggero potrebbe trovarsi costretto ad attraversare più volte la stazione stessa (considerando tra l'altro l'ampiezza e la complessità delle stazioni AV) alla ricerca della biglietteria dell'IF con cui ha deciso di viaggiare.
- 2) tale principio di informativa “*anonima*” non è allineato con gli obiettivi che si pone il Regolamento 1371/2007/UE con riferimento all'accessibilità al trasporto ferroviario dei passeggeri, ed in particolare delle persone con ridotta mobilità.

Deve altresì evidenziarsi come tale questione sia stata già affrontata nel settore aeroportuale, dove la presenza di una pluralità di compagnie aeree ha comportato l'adeguamento della segnaletica che - a tutela dei passeggeri - non prevede però una informativa anonima ma bensì chiare e specifiche indicazioni relativamente ai servizi forniti dalle singole compagnie aeree (biglietterie, check-in, punti informazioni, etc.).

Nel settore aeroportuale inoltre, si è operato prevedendo la concentrazione di servizi in determinate aree dell'aerostazione sulla base della loro tipologia (biglietterie, emettitrici automatiche, sale accoglienza, etc.), così da ridurre e ottimizzare gli spostamenti dei passeggeri all'interno dell'aeroporto ed evitando il proliferare di cartellonistica personalizzata.

Da quanto riassunto risulta quindi che RFI non ha provveduto - preliminarmente all'ingresso di nuovi operatori nel mercato AV - all'adeguamento delle Linee Guida relative alla segnaletica per i servizi ferroviari essenziali (biglietterie, sale passeggeri, etc.), aggiornamento poi richiesto direttamente al GI dalla società Grandi Stazioni.

Inoltre si rileva come sia stata direttamente la medesima società Grandi Stazioni, in risposta alle richieste di NTV di posizionare totem informativi fissi presso i principali ingressi delle stazioni, a elaborare una ipotesi progettuale, mentre sarebbe stato obbligatorio per il GI fornire - in anticipo rispetto alla data di avvio dei servizi da parte di NTV - ai Gestori di Stazione (e quindi anche alla società CentoStazioni) tutte le indicazioni/procedure da seguire per l'assegnazione e l'utilizzo di aree e spazi nelle stazioni.

Valutato quanto sopra, l'URSF **dovrebbe prescrivere** al Gestore di modificare il “Progetto di variante al sistema segnaletico” - a tutela dei passeggeri e sempre garantendo equità e non discriminazione tra le imprese ferroviarie - eliminando il cosiddetto “**principio di informativa anonima**” e prevedendo invece l’inserimento nella cartellonistica e segnaletica di stazione del nome/logo dell’operatore che fornisce specifici servizi (biglietteria, sala accoglienza, punti informazioni, etc.).

Si segnala che, con riferimento alle modalità di adeguamento della cartellonistica/seгнаletica di stazione e comprendendone la peculiarità, il GI dovrebbe deciderle nell’ambito della propria autonomia gestionale, previa consultazione dell’URSF.

Per quanto concerne i monitor “posizione carrozza”, con riferimento ai quali permane il differente trattamento - già sottoposto all’attenzione dell’URSF – offerto a NTV e Trenitalia, l’IF ricorrente segnala che sul display degli stessi, quando il binario non è assegnato ad alcun treno, appaiono a seconda dei casi le scritte “Frecciarossa”, “Frecciargento” e “Trenitalia – Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane”.

Il GI comunica di aver adeguato i software già esistenti, rendendoli efficacemente fruibili rispetto alla differente lunghezza dei materiali rotabili delle diverse imprese ferroviarie, ma non ha fornito chiarimenti sulle criticità sopra segnalate.

NTV ritiene invece l’avvenuto adeguamento del software non sufficiente a superare le problematiche rappresentate, risultando tuttora esistenti significative differenze rispetto alle comunicazioni all’utenza fornite con riferimento al servizio prestato a Trenitalia.

In particolare i monitor utilizzati da NTV indicano soltanto il numero della carrozza, mentre l’analogo servizio offerto a Trenitalia fornisce informazioni dettagliate anche sull’identificativo dell’ambiente di ciascuna carrozza (ad esempio indicando la presenza di ulteriori servizi a favore dell’utenza quali quelli per passeggeri a mobilità ridotta).

L’URSF ribadisce l’obbligo per il GI di fornire una informazione “equa”, quindi *neutra* o *di dettaglio* per tutte le IF.

Per quanto riguarda i monitor “arrivi e partenze” presenti nelle stazioni servite da NTV, mentre il logo di NTV è riportato in bianco e nero (con conseguente scarsa visibilità), il logo del Frecciarossa è a colori. Su questo punto, si ritiene necessario prescrivere che treni di servizi commerciali analoghi abbiano lo stesso tipo di evidenziazione.

L’Ufficio, avendo riscontrato il permanere - nonostante l’avvenuto adeguamento del software da parte del GI - di differenze nelle informazioni relative ai servizi offerti dai treni Frecciarossa e Italo, dovrebbe **prescrivere** l’aggiornamento e l’implementazione del suddetto software affinché i messaggi trasmessi dai monitor siano di tipo “*standard*” e uguali per tutte le IF.

Allo scopo di favorire l’utenza ferroviaria nella comprensione delle informazioni visualizzate, è inoltre necessario che nei monitor presenti sul binario siano fornite - appena possibile - le indicazioni relative al treno successivo che vi si attesterà. Nei casi in cui ciò non sia possibile, deve essere prevista una messaggistica “*neutra*” (senza cioè riferimenti ad alcuna IF), eliminando dai monitor, in un tempo ragionevolmente breve, ogni riferimento al treno dell’IF precedente una volta che lo stesso è partito dal binario in questione.

Deve inoltre essere regolamentato anche l’aggiornamento dei display, per l’indicazione dei treni in Arrivo/Partenze (A/P) in quanto NTV ha segnalato che la modifica della comunicazione avviene di norma solo pochi minuti prima dell’arrivo dei treni Italo, generando confusione nei viaggiatori.

Allo scopo di favorire l’utenza ferroviaria nella comprensione delle informazioni visualizzate, è quindi necessario che nei monitor presenti sul binario siano fornite - appena possibile - le indicazioni relative al treno successivo che vi si attesterà.

Nei casi in cui ciò non fosse possibile, deve essere prevista una messaggistica “*neutra*” (senza cioè riferimenti ad alcuna IF), eliminando dai monitor, in un tempo ragionevolmente breve, ogni riferimento al treno dell’IF precedente una volta che lo stesso è partito dal binario in questione.

Con riferimento alla richiesta di installazione di monitor “*posizione carrozza*” sui marciapiedi ove sprovvisti, e preso atto dell’affermazione di RFI secondo la quale - a causa della mancanza di copertura economica - non sono al momento previste installazioni di nuove periferiche in prossimità di binari allo stato sprovvisti, quest’Ufficio dovrebbe rinviare a quanto già stabilito con Decisione n. 400/5 del 21 maggio 2013.

La suddetta affermazione di RFI è però condivisibile solo nell’ipotesi in cui non ci siano differenze di dotazione - in riferimento alla presenza di monitor “posizione carrozza” - nei binari di arrivo/partenza di treni Frecciarossa rispetto a quelli dove si attestano i treni Italo.

Pertanto nel caso in esame il previsto ***Tavolo Tecnico di confronto*** dovrebbe - tenendo conto delle precise esigenze rappresentate da NTV - valutare se gli interventi di installazione di nuovi monitor siano da considerarsi prioritari, anche al fine di rimuovere eventuali difformità presenti nei binari di arrivo/partenze evitando così discriminazioni tra le IF attualmente operanti.

In merito alla Stazione Tiburtina, salvo quanto descritto negli altri punti, resta comunque da auspicare che il GI insieme con il GS possa attivare quanto prima - soprattutto per l’utenza ancor prima che per le IF interessate - tutti i servizi di stazioni (ivi incluse quindi le attività commerciali previste, l’accessibilità e le aree a servizio della Stazione medesima), anche avviando contatti con Strutture, Organizzazioni e Istituzioni interessate e coinvolte nella definitiva sistemazione di tutte le aree pertinenti alla Stazione Tiburtina.

Di tali attivazioni dovrebbero essere forniti periodicamente gli aggiornamenti a tutte le IF presenti in Stazione, al fine di poter meglio informare anche i rispettivi clienti sui servizi di stazione attivi o in corso di attivazione.

Infine, con la nota del 28 giugno 2013 NTV ha segnalato la vicenda riguardante la nuova stazione di Reggio Emilia AV. In data 30 maggio 2013 NTV ha formalizzato nei confronti del Comune di Reggio Emilia il proprio interesse a scambiare con quest’ultimo il locale assegnato a NTV con quello destinato al Comune, richiedendone la loro formale approvazione: in data 4 giugno 2013 il Comune di Reggio Emilia ha comunicato il proprio nulla osta allo scambio dei locali. Successivamente, in data 6 giugno 2013, RFI rappresentava che la soluzione prospettata non poteva essere condivisa, in quanto:

- 1) il Comune di Reggio Emilia non aveva ancora la disponibilità giuridica del locale;
- 2) il locale offerto in disponibilità al Comune era stato già oggetto di una manifestazione di interesse da parte di Trenitalia, alla quale però, secondo RFI, non era stato dato positivo seguito in considerazione degli impegni assunti con il medesimo Comune.
- 3) lo scambio pregiudicherebbe il principio di trattamento equo e non discriminatorio “*alla cui osservanza RFI è tenuta nei confronti di clienti operanti tra loro in regime di concorrenza*”.

RFI, con la nota del 19 settembre 2013, ha chiarito di essere intervenuto bloccando lo scambio prospettato da NTV per le seguenti ragioni:

- 1) le esigenze di NTV erano state - secondo RFI - adeguatamente soddisfatte attraverso la messa a disposizione di specifici spazi funzionali per l’accoglienza della clientela ed il posizionamento di biglietterie *self-service*;

2) la necessità di garantire il pieno rispetto del principio di trattamento equo e non discriminatorio tra IF operanti in concorrenza nel mercato ferroviario. Principio che – con riferimento alla stazione AV Mediopadana – si è concretizzato, da parte di RFI, nell’assegnare alle IF dei locali con analoghe caratteristiche in termini di spazio e visibilità e nel riservare al Comune di Reggio Emilia il locale “fronte piazzale esterno” che – godendo di migliore visibilità e accesso rispetto all’intero fabbricato – è atto ad ospitare, secondo il GI, la gestione delle attività di front office di informazione ed accoglienza alla clientela fungendo così da collettore tra le modalità di trasporto gomma/ferro e da supporto logistico e informativo per gli utenti.

RFI fa inoltre presente che il locale “fronte piazzale esterno” era già stato oggetto di una manifestazione di interesse di massima da parte di Trenitalia a cui il GI non aveva dato seguito in considerazione sia dell’impegno assunto verso il Comune di Reggio Emilia sia del rispetto del principio di trattamento equo e non discriminatorio tra le differenti IF.

Pur condividendo il rispetto del principio di trattamento equo e non discriminatorio per cui si dovrebbero assegnare alle IF locali con analoghe caratteristiche in termini di spazio e visibilità, non risulta a quest’Ufficio che il GI abbia verificato con tutti i soggetti interessati - successivamente alla proposta di scambio dei locali - se quest’ultima soluzione potesse essere tra loro condivisa e autorizzare, eventualmente, il suddetto scambio.

In particolare non è stato chiesto al Comune di Reggio Emilia, favorevole allo scambio di locali con l’IF NTV, se quest’ultima soluzione fosse quella ottimale per tale Amministrazione, anche per gestire al meglio le proprie attività di *front office* di informazione ed accoglienza alla clientela evidenziate come rilevanti dal medesimo GI.

Per quanto riguarda poi l’IF Trenitalia, RFI non ha fornito alcuna prova documentale a supporto circa i) la iniziale “*manifestazione d’interesse*” formulata dall’IF sui locali poi assegnati al Comune; ii) un’eventuale richiesta del GI alla medesima IF - successivamente alla proposta di cambio formulata da NTV - finalizzata a conoscere il persistere dell’interessamento ai locali in argomento.

In aggiunta a quanto appena evidenziato, si ritiene che il principio ribadito da RFI, e cioè che:

- *per lo sviluppo e la tutela della concorrenza è essenziale individuare e assegnare degli spazi in stazione nel rispetto del principio di trattamento equo e non discriminatorio nei confronti dei vari attori del mercato ferroviario*

debba necessariamente essere perseguito anche dai gestori di stazione (GrandiStazioni e CentoStazioni), nella gestione, utilizzazione e assegnazione delle infrastrutture a loro affidate.

Si ribadisce come su tale specifico punto RFI non abbia fornito, nel corso dell’istruttoria, alcun documento - sebbene espressamente richiesto dall’URSF con la nota del 9 maggio - che dimostrasse la presenza di eventuali regolamenti o semplicemente di procedure standardizzate anche solo mediante accordi fra RFI e Gestori di Stazioni, riguardanti:

- la richiesta da parte delle IF di aree nelle stazioni (ad esempio le modalità con cui effettuare la richiesta stessa, la modulistica prevista, l’indicazione dei referenti, le tariffe/corrispettivo per l’utilizzo delle aree, la tempistica prevista per il completamento dell’istruttoria ed il rilascio/rigetto dell’autorizzazione, le possibili cause di rigetto delle domande, etc);
- criteri adottati per la quantificazione, l’individuazione e la successiva assegnazione degli spazi/aree di stazione.

Anche per la questione relativa ai locali presso la stazione AV di Reggio Emilia quest’Ufficio deve pertanto rilevare l’assenza - relativamente alle modalità di assegnazione di spazi/locali commerciali nelle stazioni - di regole e procedure chiare, trasparenti e conoscibili alle IF e se ne dovrebbe prevedere la prescrizione in sede di Decisione.

RFI ha affermato - correttamente – che il proprio “*ruolo non può essere messo in discussione da iniziative autonome, evidenziando che, laddove fossero concessi a soggetti diversi dal GS margini d’iniziativa riguardo all’allocazione degli spazi nelle stazioni, con possibilità di successivi e reciproci scambi, si correrebbe il rischio di veder pregiudicate le esigenze di pianificazione sottese alla gestione di un sistema complesso qual è una stazione ferroviaria*”.

L’Ufficio condivide quanto sopra affermato dal GI, e ritiene che proprio l’assenza di regole e procedure per l’assegnazione di spazi/aree nelle stazioni è causa delle problematiche evidenziate dall’IF NTV, da ultimo quella relativa alla Stazione di Reggio Emilia.

L’Ufficio quindi ***dovrebbe confermare la prescrizione relativa all’emanazione di uno specifico regolamento***, come proposto per la questione relativa all’assegnazione di spazi/superfici nelle stazioni, e invitare il Gestore, successivamente all’adozione di tale regolamento, a verificare con tutti i soggetti coinvolti (NTV, Trenitalia e Comune di Reggio Emilia) la sussistenza dell’interesse a effettuare lo scambio dei locali assegnati ed eventualmente provvedere sulla base delle regole adottate.

Premesso che dagli accertamenti svolti durante la fase istruttoria non è rilevabile l’esistenza di un comportamento del GI preordinato ad escludere e/o a discriminare l’IF NTV, tuttavia sono emerse le seguenti rilevanti criticità:

- mancanza di una procedura standardizzata relativa alle modalità di richiesta, tempistiche e criteri di assegnazione di spazi/aree in stazione;
- disomogeneità nel processo di individuazione e successiva assegnazione alle IF degli spazi/aree di stazione, con differente trattazione delle richieste formulate dalle IF Trenitalia e NTV;
- mancato tempestivo adeguamento delle Linee Guida relative alla segnaletica per i servizi ferroviari essenziali, in tempo utile per poter soddisfare le esigenze/richieste del nuovo operatore ferroviario NTV;
- permanenza di differenze (nonostante l’avvenuto adeguamento del software da parte del GI) nelle informazioni emanate attraverso i monitor “posizione carrozza” e relative ai servizi offerti dai treni Frecciarossa e Italo.

In considerazione del fatto che l’insieme delle criticità sopradescritte denotano un atteggiamento del GI difforme dai criteri generali che devono orientare la corretta gestione dell’infrastruttura, e verificato che tale comportamento ha danneggiato l’IF NTV incidendo negativamente sulle attività della stessa con conseguente disagio alla clientela, si propone di ***irrogare al Gestore una sanzione***, in base al disposto art. 37 del D.Lgs n. 188/2003, comma 6 bis lettera a) “*in caso di accertate violazioni della disciplina relativa all’accesso ed all’utilizzo dell’infrastruttura ferroviaria e dei servizi connessi, ad irrogare una sanzione amministrativa pecuniaria [...]*”.

VII. – LA PROPOSTA DI DECISIONE

In allegato la proposta di Decisione.

La presente relazione è sottoposta all’esame del Direttore dell’Ufficio per la Regolazione dei Servizi Ferroviari, unitamente alla allegata bozza di decisione.

Roma, 31/10/2013

Il responsabile del procedimento

